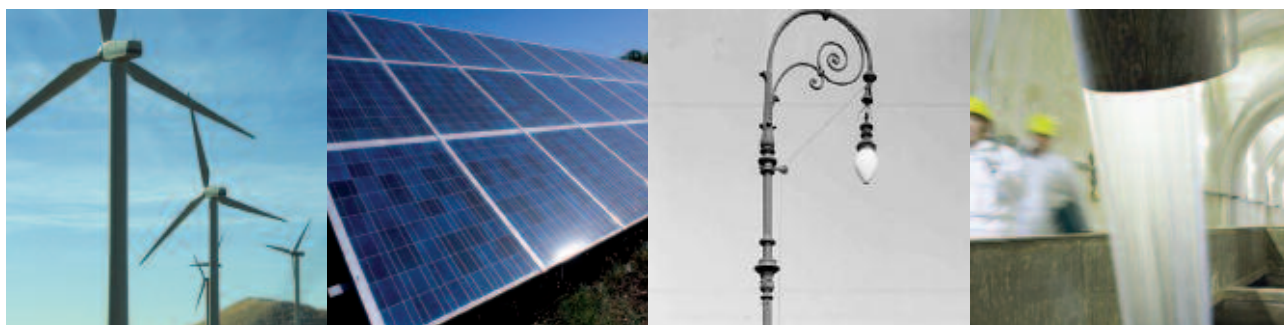




BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2009

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 e ripartizione
del valore aggiunto

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
La sostenibilità ambientale
del Gruppo: sistemi di gestione
e biodiversità
Area energia
Area idrica
Uso razionale delle risorse
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 2009

L'identità aziendale • Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder
Le relazioni con l'ambiente • Il Bilancio ambientale (allegato in cd)



4	Lettera di introduzione	19	L'identità aziendale
6	Comunicare la sostenibilità: nota metodologica	20	PROFILO DEL GRUPPO
10	Schema di raccordo principi Global Compact e indicatori GRI	20	Acea compie cento anni
12	Indice dei contenuti GRI: gli elementi standard		Attività e funzioni delle principali società del Gruppo
16	Relazione della Società di Revisione	24	Piano strategico ed evoluzione
		27	Indicatori economici generali
		30	
		32	STRATEGIA E SOSTENIBILITÀ
			Acea: i valori e il contributo alla sostenibilità
		32	La voce delle istituzioni per la sostenibilità
		33	La condivisione delle tematiche di responsabilità sociale d'impresa
		35	Gli obiettivi di sostenibilità 2009
		36	
			CORPORATE GOVERNANCE E SISTEMI DI GESTIONE
		41	La corporate governance in Acea
		41	I sistemi di gestione
		46	
			STAKEHOLDER E RIPARTIZIONE DEL VALORE AGGIUNTO
		50	Definizione degli stakeholder
		50	L'ascolto: obiettivi e modalità
		50	La formazione e la distribuzione del valore aggiunto
		54	

57	Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder	145	Le relazioni con l'ambiente
	INDICATORI GRI DI PERFORMANCE		INDICATORI GRI DI PERFORMANCE
58	ECONOMICA E SOCIALE	146	AMBIENTALE
64	CLIENTI E COLLETTIVITÀ		LA SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE DEL GRUPPO: SISTEMI DI GESTIONE E BIODIVERSITÀ
64	Le filiere e i ricavi	149	Acea nell'ambiente: il rispetto degli ecosistemi
65	I clienti del Gruppo Acea	149	I Sistemi di Gestione Ambientale
66	La qualità percepita	151	La biodiversità
73	La qualità erogata	152	Le "spese ambientali"
90	Le tariffe		
91	Customer care	155	AREA ENERGIA
97	Comunicazione, eventi e solidarietà		La produzione e la distribuzione di energia
104	FORNITORI	156	La termovalorizzazione dei rifiuti
104	Gli oneri esterni consolidati	160	Risparmio energetico, "smart grid" e fonti rinnovabili
104	Le politiche degli acquisti	161	
106	L'approvvigionamento di beni, servizi e lavori	165	AREA IDRICA
110	La valutazione dei fornitori		Il servizio idrico integrato nell'ATO 2 – Lazio Centrale
112	PERSONALE	165	La qualità dell'acqua distribuita a Roma
112	Il personale di Acea	166	Il servizio di fognatura e il sistema di depurazione
117	Relazioni industriali	168	
119	Diversità e Pari opportunità	172	USO RAZIONALE DELLE RISORSE
120	Le ore lavorate e le assenze	173	I consumi diretti e indiretti di energia
	Tutela della salute e della sicurezza sul lavoro	173	I consumi di acqua
121	Valorizzazione delle risorse umane e comunicazione	175	EMISSIONI, EFFLUENTI E RIFIUTI
123	Le attività sociali	175	Emissioni in atmosfera
130		176	I rifiuti del Gruppo Acea
132	AZIONISTI E FINANZIATORI	179	LA QUALITÀ DELL'ARIA A ROMA
	Il flusso economico verso azionisti e finanziatori		I controlli sugli impianti di riscaldamento e la mobilità
132	I rating delle agenzie	179	
133	La comunicazione finanziaria	181	LA RICERCA
134	Finanza etica		
137	ISTITUZIONI E IMPRESA		
137	Il rapporto con le Istituzioni		
141	Lo stakeholder impresa		
		184	Indice dei grafici e delle tabelle

Il 2009 ha rappresentato un anno delicato e complesso nella storia dell'Azienda. L'esercizio, infatti, si è chiuso senza distribuzione dei dividendi, per ragioni endogene ed esogene. Da un lato, hanno inciso lo sfavorevole andamento delle attività liberalizzate del comparto energetico (produzione e vendita), i maggiori accantonamenti effettuati in virtù di un prudente apprezzamento dei rischi di natura fiscale collegati ad esercizi precedenti e il rilevante versamento sostenuto da Acea, come dalle altre imprese "ex municipalizzate", ai fini del recupero degli aiuti di Stato relativi alla cosiddetta "moratoria fiscale". Dall'altro, ha avuto la sua influenza l'andamento macroeconomico del Paese.

Tuttavia il 2009 va letto in una prospettiva di crescita durevole del Gruppo ed in tal senso ha avuto una connotazione certamente positiva: proprio nel 2009 Acea ha compiuto i primi cento anni di operatività, e tale ricorrenza ha rappresentato l'opportunità per rafforzarne i valori identitari, con la consapevolezza del contributo fornito a 100 anni di storia industriale, di sviluppo e di civiltà sul territorio romano, e per rimarcarne il coinvolgimento nel contesto sociale.

Nel corso dell'anno siamo intervenuti su significativi ambiti della vita aziendale, analizzando e rinnovando i principali processi di funzionamento lì dove fosse utile al miglioramento delle performance ed esortando l'incremento degli sviluppi già in essere, a fondamento di un deciso recupero di redditività.

Per quanto riguarda il governo interno, è stata implementata una profonda riorganizzazione che ha portato all'approvazione della nuova macrostruttura della capogruppo, per aree industriali, al fine di rafforzarne il ruolo di indirizzo e controllo su tutta la compagine societaria, arricchendo il sistema di regole interne e predisponendo nuove e aggiornate politiche, come quella della Qualità, dove ancor più marcato rispetto al passato è il richiamo alla responsabilità integrata dell'impresa in ambito economico, sociale e ambientale, o come la politica della Protezione, a tutela del patrimonio materiale e immateriale dell'Azienda.

Gli investimenti, in considerevole aumento rispetto al precedente esercizio (+24%), sono stati concentrati in particolare nelle aree industriali Reti dell'energia e Ambiente ed Energia (termovalorizzazione), a testimonianza di una volontà di crescita e sviluppo dei business, nel nome di un progetto industriale orientato dai principi dello sviluppo sostenibile.

Convinti dell'esistenza di specifiche implicazioni positive tra corporate social responsibility e safety management, particolare attenzione è stata dedicata nell'anno al tema della sicurezza delle risorse umane, monitorando lo stato di maturità del sistema di presidio della sicurezza sul lavoro presso la capogruppo e le principali società operative e incrementando l'attività formativa specifica. La formazione del personale, del resto, contributo essenziale alla crescita delle competenze, ha previsto nel 2009 l'erogazione di 483 corsi (+34% rispetto all'anno precedente).

Nei comparti industriali dell'energia e dell'acqua, il notevole impegno umano e l'efficientamento organizzativo messi in campo dalle società hanno prodotto oggettivi miglioramenti delle performance di qualità tecnica e commerciale dei servizi, che hanno trovato positivo riscontro anche nella qualità percepita dai clienti, rilevata dalle indagini di customer satisfaction; inoltre, a supporto di un'ulteriore progressione delle performance sono stati sviluppati i canali di contatto con gli utenti.

Grazie all'impegno per il contenimento degli impatti delle attività sull'ambiente naturale si sono registrati una contrazione dei consumi diretti e indiretti di energia, l'aumento marcato, nell'ultimo triennio, dell'indicatore di tutela del territorio (espresso dal rapporto tra i km di linee in alta tensione in cavo ed aerei), il mantenimento a livelli contenuti delle emissioni specifiche in atmosfera di CO₂ grazie anche ai moderni impianti di generazione a ciclo combinato. Nel merito, Acea è risultata la migliore tra le Utility europee, secondo l'ultimo rapporto pubblicato dal Carbon Disclosure Project, l'accreditato progetto internazionale che valuta le performance economico-ambientali di un'impresa, mettendo in relazione emissioni specifiche di CO₂ e fatturato prodotto.

La responsabilità verso l'ambiente naturale si è manifestata anche in particolari iniziative intraprese a sostegno della biodiversità così come nella cura riservata alla tutela delle sorgenti e si evidenzia ulteriormente nelle prospettive di sviluppo dei nuovi business correlati alle tematiche ecologiche. Già nel 2009 è notevolmente aumentata la produzione di energia da fonti rinnovabili (+42% circa) e in particolare da fonte eolica (+64% rispetto all'anno precedente) e si è accresciuto l'impegno nella filiera incentrata sulla rivalutazione dei rifiuti (servizi ambientali, produzione di CDR e compost, termovalorizzazione): nell'anno sono state termovalorizzate circa 97.000 tonnellate di pulper e 77.600 tonnellate di CDR, con conseguenti benefici per il territorio, grazie alla rilevante riduzione dei rifiuti da inviare a discarica (circa il 25% di quanto bruciato negli impianti). In particolare, il Termovalorizzatore di San Vittore nella regione Lazio svolge un ruolo primario per il trattamento dei rifiuti solidi urbani e diverrà un polo di riferimento per la termovalorizzazione dei fanghi essiccati derivanti dalla depurazione delle acque reflue urbane. Proprio nel 2009 il Comune di San Vittore del Lazio è stato insignito del premio Pimby - Please In My Back Yard - per l'ampliamento del Termovalorizzatore gestito dalla società EALL del Gruppo Acea, connotando l'azienda come virtuosa nel campo della corretta informazione, della comunicazione ambientale e del coinvolgimento dei portatori di interesse del territorio.

In relazione ai fornitori, i sistemi di qualificazione adottati dal Gruppo, in costante evoluzione, contribuiscono ad assicurare elevati livelli qualitativi delle prestazioni ed è altresì rilevante sottolineare l'importante ricaduta economica che l'Azienda ha sull'indotto locale, con il 92% dell'importo complessivo dei lavori affidati in appalto assorbito nel 2009 dalle imprese del centro Italia.

L'impegno specifico del Gruppo in termini di performance di sostenibilità, testimoniato, come ormai prassi consolidata, dal dodicesimo report qui introdotto, viene valutato dall'esterno con sempre maggiore attenzione e l'Azienda continua a ricevere ottime valutazioni da parte degli analisti della Finanza etica. Inoltre, nel 2009, Acea è stata una delle quattro aziende italiane a ricevere il "CEEP-CSR Label" per il biennio 2009-2010, per il suo impegno nella responsabilità socio-ambientale, un importante riconoscimento promosso dalla Commissione Europea.

Infine, proprio nel 2009 Acea ha rinnovato la propria formale adesione ai principi del Global Compact, ritenendoli pienamente coerenti con i propri orientamenti valoriali.

L'Azienda sta così procedendo in una prospettiva favorevole di ripresa, senza deviare dal solco ben definito della responsabilità integrata d'impresa.

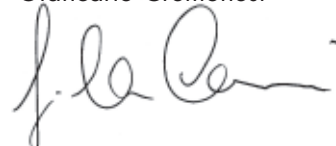
L'Amministratore Delegato

Marco Staderini



Il Presidente

Giancarlo Cremonesi



Le linee guida

Acea pubblica, a cadenza annuale, il *Bilancio di Sostenibilità*, con l'obiettivo di fornire ai portatori di interesse¹ un'informazione il più possibile chiara e completa in merito alle performance economiche, sociali e ambientali del Gruppo.

La presente edizione, riferita all'esercizio 2009, è la dodicesima da quando Acea ha dichiaratamente intrapreso un percorso di responsabilità sociale, scegliendo di testimoniare tramite l'attività di rendicontazione (i primi report socio-ambientali si riferivano all'esercizio 1998).

Il report 2009 presenta elementi di continuità e di novità rispetto allo scorso anno: come per l'edizione 2008 si sono seguiti i principi di rendicontazione e gli indicatori di performance proposti nelle **Linee guida GRI-G3 dalla Global Reporting Initiative (GRI)**² e, per la prima volta, tali indicatori **sono stati integrati con quelli richiesti dal Supplemento di settore per le Utilities del comparto elettrico**, pubblicato dal GRI nel 2009.

In linea con il passato, Acea ha voluto correlare le performance economiche con il modello di **formazione e ripartizione del Valore Aggiunto tra gli stakeholder**, proposto dal **Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale (GBS)**³, e ha predisposto un **Bilancio ambientale**, allegato in cd al report, che descrive, quantificandoli in modo puntuale e dettagliato, i flussi fisici generati dalle attività svolte dal Gruppo⁴, tramite l'analisi del ciclo di vita dei prodotti (LCA - **Life Cycle Assessment**).

Inoltre Acea aderisce dal 2007 all'iniziativa del **Global Compact (GC)**, riconoscendo **piena coerenza tra i dieci principi** sostenuti dalle Nazioni Unite con il "Patto globale" e **gli orientamenti etici espressi dai propri codici valoriali**. Nel corso degli anni seguenti l'azienda ha confermato all'organismo internazionale la propria adesione, con l'impegno del vertice, e ha pubblicato con regolarità la *Communication on Progress (CoP)* prevista. Quest'anno, a superamento della pubblicazione autonoma della CoP e in virtù della stretta collaborazione esistente tra il Global Compact e la GRI, ha voluto inserire direttamente nel report di sostenibilità **uno schema di raccordo tra indicatori GRI e principi Global Compact**.

Contenuti e struttura del documento

I contenuti del report, il cui obiettivo è rispondere alle attese informative dei diversi portatori di interesse in modo trasparente ed equilibrato, vengono definiti seguendo le indicazioni delle *Linee guida GRI-G3* opportunamente ricondotte alla realtà operativa e di contesto dell'azienda.

Per identificare gli aspetti sui quali fosse opportuno dare maggiore informazione, si è tenuto conto delle **tipologie di stakeholder**, 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)⁵ e **del Paese** – l'Italia – in cui si svolgono prevalentemente le attività.

I dati e le informazioni riportate nel *Bilancio di Sostenibilità 2009* hanno consentito di rendicontare **sugli elementi standard e gli indicatori di performance** richiesti dalle *Linee guida GRI-G3* (core e additional) e dal *Supplemento di Settore*, con il massimo livello di applicazione (A+) (vedi grafico n. 1 e tabella n. 1).

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

² La Global Reporting Initiative, 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 e ambientali da pubblicare. Il testo dell'Electric Utilities Sector Supplement, pubblicato dal GRI nel corso del 2009, è disponibile on line.

³ Il Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale riunisce esperti e studiosi del settore. Operativo in Italia dal 1998, nel 2001 si è costituito formalmente come Associazione di ricerca non profit. Nel maggio 2001 ha pubblicato i Principi di redazione del Bilancio Sociale che hanno rappresentato un primo orientamento di base nella rendicontazione sociale per molte imprese italiane. Acea, pur avendo in seguito optato per linee guida internazionali (quali le GRI), ha ritenuto opportuno mantenere un riferimento al GBS, in particolare per il modello di formazione e ripartizione del valore aggiunto tra gli stakeholder (vedi paragrafo dedicato in l'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 Per i dati ambientali generati dalle società operative nell'area energia anche nel 2009 si è riproposta la medesima modalità di calcolo introdotta nel 2008 che tiene conto della quota di partecipazione di Acea SpA, in modo analogo ai criteri adottati per il Bilancio economico consolidato.

⁵ Vedi paragrafo Profilo del Gruppo.

LIVELLI DI APPLICAZIONE	C	C+	B	B+	A	A+
	INFORMATIVA STANDARD	BILANCIO VERIFICATO ESTERNAMENTE		BILANCIO VERIFICATO ESTERNAMENTE		BILANCIO VERIFICATO ESTERNAMENTE
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 G3 E INDICATORI DI PERFORMANCE DEL SUPPLEMENTO DI SETTORE	Rendicontare su un minimo di 10 indicatori di performance, comprendendo almeno un indicatore su ciascun ambito: economico, sociale e ambientale		Rendicontare su un minimo di 20 indicatori di performance, almeno uno su ciascun ambito: economico, ambientale, diritti umani, lavoro, società, responsabilità di prodotto		Rendicontare su tutti gli indicatori di performance core del G3 e del Supplemento di Settore, con riguardo al principio di materialità sia nel reporting sia nello spiegare le eventuali omissioni	

Grafico n. 1 – LIVELLO DI APPLICAZIONE DELLE LINEE GUIDA GRI-G3 PER IL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ ACEA 2009



Si sono poi volute fornire ulteriori informazioni sulle attività del Gruppo, sia in forma descrittiva sia quantitativa, **per rispondere in modo più completo alle attese informative** dei portatori di interesse e dare **una puntuale caratterizzazione dell'impresa**.

La **struttura del Bilancio di Sostenibilità 2009** è coerente con la precedente edizione: 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 – e si è mantenuta in forma di fascicolo autonomo un'integrazione dedicata alle **Schede società Italia-estero** (vedi grafico n. 2).

L'identità aziendale

Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder

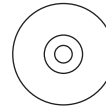
Le relazioni con l'ambiente



Schede società Italia-estero



Il Bilancio ambientale



allegato in cd

Perimetro del report

Il "perimetro del report", ovvero l'area cui si riferisce la rendicontazione, è 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 le altre società che rientrano nell'area di consolidamento**, quale definita nel *Bilancio Consolidato 2009*⁶. **Ogni volta che tale confine varia**, a seconda dell'effettiva disponibilità dei dati (correlata alla loro progressiva gestione centralizzata), **ciò viene esplicitato e opportunamente evidenziato nel testo**⁷.

L'area che rispecchia le più significative performance economiche, sociali e ambientali del Gruppo, rappresentata dalla holding e dalle principali società operative nelle filiere idrica ed energetica (inclusa la termovalorizzazione), è stata oggetto di regolare rendicontazione, a garanzia della comparabilità con le performance di sostenibilità pubblicate nel report precedente. Tuttavia, di anno in anno, Acea cerca di ampliare il perimetro di rendicontazione, rendendolo sempre più rispondente alla dimensione del Gruppo.

Box – Definizioni e perimetro

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

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

Le principali società che rientrano nel perimetro del report, oltre ad Acea SpA, sono: Acea Distribuzione, Acea Reti e Servizi Energetici, le 4 società nate dalla joint venture siglata nel 2002 con la belga Electrabel, che oggi sono AceaElectrabel,

AceaElectrabel Produzione, AceaElectrabel Trading, AceaElectrabel Elettricità, Acea Ato 2, Acea Ato 5, LaboratoRI, Acea8cento.

Le società del Gruppo A.R.I.A. (ex TAD Energia e Ambiente), Tirreno Power e le società idriche Acque, Gori, Acquedotto del Fiora, Publicacqua, Umbra Acque - ove incluse nel perimetro di riferimento vengono esplicitamente 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 e sono, ove possibile, coerenti con fonti ufficiali (quali le *Relazioni alla gestione* delle singole società, la *Rela-*

⁶ Il Bilancio Consolidato 2009 è disponibile nel sito www.acea.it (area Azionisti).

⁷ 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.

zione sul governo societario, il Bilancio Consolidato annuale, i report inviati alle Autorità di settore); 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 2009, tale verifica è stata svolta sulle parti fondamentali del report di sostenibilità: *L'identità aziendale*, *Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder*, *Le relazioni con l'ambiente* e il *Bilancio ambientale*, allegato in cd, che illustrano gli indicatori previsti dalle *Linee guida GRI-G3* e dal *Supplemento di Settore* (vedi *Relazione della Società di Revisione*).

Infine, il *Bilancio di Sostenibilità 2009* 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.acea.it – totalmente rinnovato nel corso del 2009 – si può accedere a numerose informazioni:

- nella sezione **"Regole e Valori"** si rinvergono 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 2009* 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
Unità Rapporti Istituzionali



Ranieri Mamalchi
Funzione Affari Istituzionali e Regolamentari



SCHEMA DI RACCORDO PRINCIPI GLOBAL COMPACT E INDICATORI GRI

Il Global Compact è un'iniziativa lanciata dal Segretario Generale delle Nazioni Unite a conclusione del World Economic Forum del 1999. Nel suo appello egli invitò i leader dell'economia mondiale a dare il loro sostegno a 9 principi universali relativi ai diritti umani, al lavoro e all'ambiente; nel 2004 venne aggiunto il decimo: la lotta alla corruzione.

Da allora cresce la rete di organizzazioni e imprese che sostengono l'iniziativa; Acea ha sottoscritto i dieci principi sin dal 2007, rinnovando di anno in anno la propria adesione.

Le imprese aderenti sono tenute a redigere una *Communication on Progress* sui progressi e le iniziative intraprese, o ancora, a evidenziare nel *Bilancio di Sostenibilità* la rispondenza tra principi del Global Compact e indicatori GRI, al fine di illustrare meglio il percorso di *cittadinanza d'impresa* perseguito. Quest'anno, pertanto, Acea ha scelto di evidenziare tale rispondenza in uno schema di raccordo.

Tabella n. 2 – CORRISPONDENZA GLOBAL COMPACT-GRI

Principi Global Compact	Indicatori corrispondenti GRI	Bilancio di Sostenibilità	
Diritti umani	1: Alle imprese è richiesto di promuovere e rispettare i diritti umani universalmente riconosciuti nell'ambito delle rispettive sfere di influenza	EC5 – LA4 – da LA6 a LA9 – LA13 – LA14 – da HR1 a HR9 – PR1 – PR2 – PR8 –	pagg. 124; 117 e s.; 110, 121 e s., 123; 116 e s., 119 e s., 131; 33, 104, 110, 119 e s., 127, 130 e s.; 46-49, 88, 110, 143; 42, 92
	2: Le imprese devono assicurarsi di non essere, neppure indirettamente, complici negli abusi dei diritti umani	da HR1 a HR9 – LA13 – LA14	pagg. 33, 104, 110, 119 e s., 127, 130 e s.; 116 e s., 119 e s., 131
	3: Alle imprese è richiesto di sostenere la libertà di associazione dei lavoratori e riconoscere il diritto alla contrattazione collettiva	LA4 – LA5 – LA13 – LA14 – da HR1 a HR3 – HR5	pagg. 117 e s.; 116 e s., 119 e s., 131; 104, 110, 127; 117 e s., 130 e s.
Lavoro	4: Le imprese devono sostenere l'eliminazione di tutte le forme di lavoro forzato e obbligatorio	da HR1 a HR3 – HR7 – LA13 – LA14	pagg. 104, 110, 127; 116 e s., 119 e s., 131
	5: Le imprese devono sostenere l'effettiva eliminazione del lavoro minorile	da HR1 a HR3 – HR6 – LA13 – LA14	pagg. 104, 110, 127; 116 e s., 119 e s., 131
	6: Le imprese devono sostenere l'eliminazione di ogni forma di discriminazione in materia di impiego e professione	EC7 – LA2 – LA13 – LA14 – da HR1 a HR4	pagg. 113; 114 e ss.; 116 e s., 119 e s., 131; 33, 104, 110, 119 e s., 127, 131

Principi Global Compact**Indicatori corrispondenti GRI****Bilancio di Sostenibilità**

Ambiente	7: Alle imprese è richiesto di sostenere un approccio preventivo nei confronti delle sfide ambientali	4.11 – EC2 – EN18 – EN26 – EN30	pagg. 44, 110, 121, 150, 175, 28, 64, 150, 161 e ss.; 150, 163; 154
	8: Alle imprese è richiesto di intraprendere iniziative che promuovano una maggiore responsabilità ambientale	PR3 – PR4 – da EN1 a EN30	pagg. 73 ss.; B. amb. 12-15; 150; 172 s.; 172; 162; 161; 180; 173; 166; 174; 152,166; 152; 147; 175 e B. amb. 16, 19 s.; 147; 150, 163; 176; 175 e B. amb. 16, 19 s.; 173, 176; 147; 148; 172, 179; 154
	9: Alle imprese è richiesto di incoraggiare lo sviluppo e la diffusione di tecnologie che rispettino l'ambiente	EN2 – da EN5 a EN7 – EN10 – EN18 – EN26 – EN27 – EN30	pagg. 150; 162, 161, 180; 174; 150, 163; 147; 154
Lotta alla corruzione	10: Le imprese si impegnano a contrastare la corruzione in ogni sua forma, incluse l'estorsione e le tangenti	da SO2 a SO6	pagg. 44, 46; 62, 126 e s.; 62; 137
	TUTTI (1-10)	1.1 – 1.2 - da 4.1 a 4.10 – 4.12 – 4.13 – 5 (DMA) – SO5	pagg. 4; 4, 29, 30, 33, 36-40; 41 e s., 43 e s., 46, 42, 44 note 19 e 20, 45, 124, 41 nota 15, 42-45, 44, 32 e s., 42 e s., 9, 42-46, 49, 43 e s.; 137

Di seguito si riportano gli **elementi standard** previsti dalle **Linee guida GRI-G3, edizione 2006** e gli indicatori introdotti dal **Supplemento di settore per le Utilities del comparto elettrico**⁸, ai quali Acea si è attenuta per la redazione del *Bilancio di Sostenibilità 2009*, con l'indicazione delle sezioni e delle pagine del report ove è possibile reperirli.

L'elenco e le definizioni degli **indicatori di performance economica, sociale e ambientale** (core e additional), delle GRI-G3 e del Supplemento, e le relative pagine di riferimento del report, sono riportati nelle prime pagine delle sezioni: *Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder* e *Le relazioni con l'ambiente* (tabelle nn. 13 e 65).

Il significato di ciascun elemento standard e di ciascun indicatore di performance trova articolata spiegazione nelle *Linee guida* e nel *Supplemento di settore*, ai quali si rinvia.

Tabella n. 3 – ELEMENTI STANDARD GRI-G3

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
- 1.2 Descrizione dei principali impatti, rischi ed opportunità.
Lettera d'introduzione pag. 4; L'identità aziendale pagg. 29, 30, 33, 36-40

2. PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE

- 2.1 Nome dell'organizzazione.
L'identità aziendale pag. 20
- 2.2 Principali marchi, prodotti e/o servizi.
L'identità aziendale pag. 21
- 2.3 Struttura operativa dell'organizzazione, considerando anche principali divisioni, aziende operative, controllate e joint-venture.
L'identità aziendale pagg. 21, 23, 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.
L'identità aziendale pagg. 20 nota 9, 65
- 2.6 Assetto proprietario e forma legale.
L'identità aziendale pagg. 21, 22
- 2.7 Mercati serviti (includendo analisi geografica, settori serviti, tipologia di consumatori/beneficiari).
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 64 e ss.

⁸ Le Linee guida GRI-G3, edizione 2006, e il Supplemento di settore di settore per le Utilities del comparto elettrico sono disponibili on line nel sito www.globalreporting.org, le prime in versione inglese e in traduzione italiana, il secondo in versione inglese. Per ciò che concerne le Linee guida GRI-G3 le definizioni degli elementi standard riportate in tabella sono state tratte dalla traduzione italiana; 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. Circa il Supplemento di settore per le Utilities del comparto elettrico, che disciplina temi peculiari per le aziende energetiche, esso introduce nuovi indicatori (EU), integrati nelle tabelle dedicate, e alcuni approfondimenti informativi (commentary) relativi a indicatori già previsti dalle Linee guida GRI-G3. Anche in questo caso si rinvia all'edizione originale in lingua inglese per la spiegazione maggiormente articolata del loro significato, di cui si è tenuto conto nella stesura del report.

- 2.8 Dimensione dell'organizzazione, inclusi: numero di dipendenti; fatturato netto (per le organizzazioni private) o ricavi netti (per le organizzazioni pubbliche); capitalizzazione totale.
L'identità aziendale pagg. 22, 30; *Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder* pagg. 113, 132
- 2.9 Cambiamenti significativi nelle dimensioni, nella struttura o nell'assetto proprietario avvenuti nel periodo di rendicontazione (inclusi: l'ubicazione o i cambiamenti delle attività; l'apertura, la chiusura o l'espansione degli impianti; i cambiamenti nella struttura del capitale sociale e altre operazioni di costituzione, mantenimento e modifica del capitale).
L'identità aziendale pagg. 23 e s., 27 e s., 41; *Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder* pagg. 65 e nota 32, 104, 142
- 2.10 Riconoscimenti/premi ricevuti nel periodo di rendicontazione.
L'identità aziendale pag. 35; *Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder* pagg. 74, 139; *Le relazioni con l'ambiente* pag. 150

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. 106 nota 75
- 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 pag. 8
- 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 pagg. 6 nota 4, 8, 9
- 3.10 Spiegazione degli effetti di qualsiasi modifica di informazioni inserite nei report precedenti (re-statement) e motivazioni di tali modifiche (ad esempio: fusioni/acquisizioni, modifica del periodo di calcolo, natura del business, metodi di misurazione).
Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pagg. 8, 9; *Le relazioni con l'ambiente* pagg. 155, 157, 158
- 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 pag. 8; *Le relazioni con l'ambiente* pagg. 155, 157, 158

Indice dei contenuti GRI

- 3.12 Tabella esplicativa dei contenuti del report che riporti il numero di pagina o del sito Internet di ogni sezione dove è possibile identificare: Strategia e analisi 1.1 – 1.2; Profilo dell'organizzazione 2.1 – 2.10; Parametri del report 3.1 – 3.13; Governance, impegni, coinvolgimento degli stakeholder 4.1 – 4.17; Informativa sulle modalità di gestione, per categoria; indicatori core di performance; eventuali indicatori additional del GRI che sono stati inclusi; eventuali indicatori di supplementi di settore del GRI inclusi nel report. pag. 12; pag. 58 e ss., pag. 146 e ss.

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

4. GOVERNANCE, IMPEGNI, COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER

Governance

- 4.1 Struttura di governo dell'organizzazione, inclusi i comitati che rispondono direttamente al più alto organo di governo, responsabili di specifici compiti come la definizione della strategia o il controllo organizzativo.
L'identità aziendale pagg. 41 e s., 43 e s., 46
- 4.2 Indicare se il Presidente del più alto organo di governo ricopre anche un ruolo esecutivo (in tal caso, indicare le funzioni all'interno del management e le ragioni di questo assetto).
L'identità aziendale pagg. 41, 43
- 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.
L'identità aziendale pag. 41
- 4.4 Meccanismi a disposizione degli azionisti e dei dipendenti per fornire raccomandazioni o direttive al più alto organo di governo.
L'identità aziendale pagg. 42, 44 note 19 e 20, 45; Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 132
- 4.5 Legame tra compensi dei componenti del più alto organo di governo, senior manager ed executive (inclusa la buona uscita) e la performance dell'organizzazione (inclusa la performance sociale e ambientale).
L'identità aziendale pagg. 42, 45; Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 124
- 4.6 Attività in essere presso il più alto organo di governo per garantire che non si verifichino conflitti di interesse
L'identità aziendale pagg. 41 nota 15, 42-45
- 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.
L'identità aziendale pag. 44
- 4.8 Mission, valori, codici di condotta, principi rilevanti per le performance economiche, ambientali e sociali sviluppati internamente e stato di avanzamento della loro implementazione.
L'identità aziendale pagg. 32 e s., 42 e s.
- 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.
L'identità aziendale pagg. 9, 42-46, 49
- 4.10 Processo per la valutazione delle performance dei componenti del più alto organo di governo, in particolare in funzione delle performance economiche, ambientali, sociali.
L'identità aziendale pagg. 43 e s.

Impegno in iniziative esterne

- 4.11 Spiegazione dell'eventuale modalità di applicazione del principio o approccio prudenziale.
L'identità aziendale pag. 44; Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 110, 121; Le relazioni con l'ambiente pagg. 150, 175
- 4.12 (*) Carte, principi o altre iniziative sviluppati esternamente e relativi a performance economiche, sociali e ambientali che l'impresa ha sottoscritto o alle quali aderisce.
L'identità aziendale pag. 42; Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 102 e s., 107, 119, 121, 128, 140; Le relazioni con l'ambiente pagg. 149 e s.
- 4.13 Partecipazione ad associazioni di categoria nazionali e/o internazionali in cui l'organizzazione: detiene una posizione presso gli organi di governo; partecipa a progetti e comitati; fornisce finanziamenti considerevoli al di là della normale quota associativa; considera la partecipazione come strategica.
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 137, 140;

(*) 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".

- 4.14 Elenco dei gruppi di stakeholder con cui l'organizzazione intrattiene attività di coinvolgimento.
L'identità aziendale pagg. 32, 35, 50 e s.
- 4.15 Principi per identificare e selezionare i principali stakeholder con i quali intraprendere l'attività di coinvolgimento.
L'identità aziendale pag. 50
- 4.16 Approccio all'attività di coinvolgimento degli stakeholder, specificando la frequenza per tipologia di attività sviluppata e per gruppo di stakeholder.
L'identità aziendale pagg. 50-53; *Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder* pagg. 66 e ss., 89, 97, 117, 139, 141
- 4.17 Argomenti chiave e criticità emerse dall'attività di coinvolgimento degli stakeholder e in che modo l'organizzazione ha reagito alle criticità emerse, anche in riferimento a quanto indicato nel report.
L'identità aziendale pagg. 50-53; *Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder* pagg. 66 e ss., 73, 99, 139, 140, 141, 143

5. MANAGEMENT APPROACH

5. Informativa sulle modalità di gestione dell'organizzazione (Disclosure on Management Approach) con riferimento agli aspetti stabiliti per ciascuna categoria di indicatori di performance.
L'identità aziendale pagg. 30, 32, 35, 46; *Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder* pagg. 66, 73, 91, 104, 110, 112, 123, 126, 132, 141; *Le relazioni con l'ambiente* pag. 149
- EU1 Capacità installata suddivisa per fonte energetica primaria e regime regolatorio
L'identità aziendale pag. 27 nota 11; *Le relazioni con l'ambiente* pag. 158
- EU2 Energia netta prodotta suddivisa per fonte energetica primaria e regime regolatorio
Le relazioni con l'ambiente pag. 156
- EU3 Numero di clienti domestici, industriali, istituzionali e commerciali
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 66
- EU4 Consistenza (lunghezza) delle reti aeree e interrate di distribuzione e trasmissione, per regime regolatorio
Le relazioni con l'ambiente pag. 160
- EU5 Quote di emissione di CO₂ o equivalenti, allocate sulla base del Piano Nazionale di Allocazione
Le relazioni con l'ambiente pagg. 175, 176

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 2009 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 (Linee guida GRI - G3 2006 e Supplemento di settore per le Utilities del comparto elettrico), 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 2009. 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 14 aprile 2010;
- interviste con i rappresentanti della Direzione e con il personale delle Società del Gruppo al fine di:
 - raccogliere informazioni circa il sistema informativo, contabile e di reporting alla base della predisposizione del *Bilancio di Sostenibilità*;
 - rilevare i processi e le procedure a supporto della raccolta, aggregazione, elaborazione e trasmissione dei dati dalle singole aree operative e uffici alla Funzione responsabile della predisposizione del *Bilancio di Sostenibilità*;

- 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.

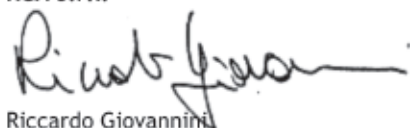
In particolare i contenuti del *Bilancio di Sostenibilità* si ritengono in linea con il livello di applicazione A + previsto dalle GRI Guidelines version 3.0 (G3) e dal Supplemento di settore per le Utilities del comparto elettrico.

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

Come già rilevato nelle precedenti 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, 31 ottobre 2010

RGA S.r.l.



Riccardo Giovannini
Amministratore Delegato



L'identità aziendale



Acea compie cento anni

Nel **2009** Acea ha avuto il privilegio e il merito di festeggiare il **Centenario**. Nel 1909, infatti, il Consiglio Comunale di Roma sancì, a seguito dell'esito favorevole di un referendum, la costituzione dell'azienda speciale, cui fu affidato il compito di fornire energia per l'illuminazione pubblica e privata. Nell'arco di un secolo, lungo il quale è possibile segnare le tappe principali della vita aziendale, a partire dal conferimento, nel 1937, del servizio acquedottistico, Acea ha intrapreso un percorso evolutivo che l'ha portata, nel 1999, alla quotazione in Borsa e al progressivo sviluppo e consolidamento delle attività nella filiera dell'energia (generazione – inclusa la termovalorizzazione – distribuzione e vendita di energia elettrica e gas; servizio di illuminazione pubblica) e in quella idrica (captazione e distribuzione dell'acqua potabile, raccolta e depurazione delle acque reflue), sino a configurarsi come un Gruppo industriale di rilievo nazionale⁹ orientato alla gestione sostenibile dei servizi pubblici nei settori idrico ed energetico.

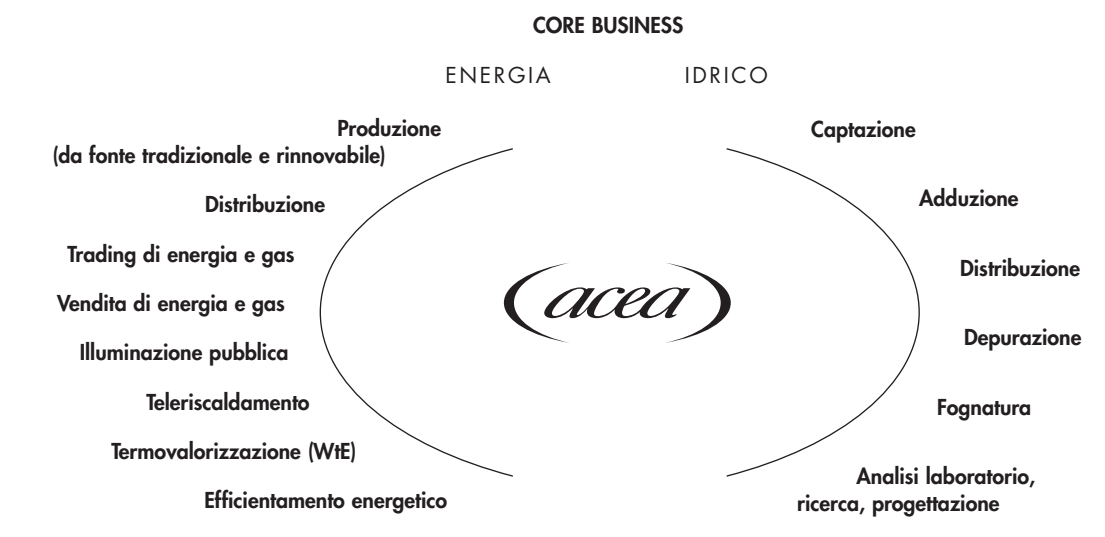
La storia di Acea

- 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** attualizza la denominazione in A.C.E.A. - Azienda Comunale Energia e Ambiente, e sviluppa competenza nel settore dell'illuminazione artistica e monumentale
- 1992** acquisisce personalità giuridica, autonomia imprenditoriale ed un proprio Statuto, conservando la natura di ente strumentale del Comune
- 1998** dal 1° gennaio Acea inizia ad operare in forma di Società per Azioni, con la denominazione di Acea SpA
- 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
- 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

⁹ Nel settore idrico, Acea è operativa anche all'estero (Honduras, Perù, Colombia e Repubblica Dominicana). Tali attività hanno inciso nel 2009 dello 0,5% sul totale dei ricavi e vengono sinteticamente illustrate nel fascicolo Schede società Italia-estero.

- 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.
- 2009** consolida la gestione del servizio idrico integrato negli Ambiti Territoriali Ottimali di Lazio, Campania, Toscana e Umbria, potenzia la termovalorizzazione e la produzione di energia da fonti rinnovabili

Grafico n. 3 – LE ATTIVITÀ DEL GRUPPO ACEA



Il Comune di Roma, con una partecipazione del 51%, ha la maggioranza del capitale sociale della capogruppo Acea SpA mentre il restante 49% è quotato presso il Mercato Telematico Azionario organizzato e gestito dalla Borsa Italiana. Al 31/12/2009, gli altri azionisti di rilievo sono GDF-SUEZ¹⁰, Caltagirone e Pictet Funds.

Acea SpA, in qualità di holding, detiene le partecipazioni societarie, esercita funzioni di **indirizzo** e **controllo** e svolge alcune attività di supporto delle società operative del Gruppo (servizi di natura amministrativa, finanziaria, legale, logistica, direzionale e tecnica). La **macrostruttura** di Acea SpA, **riorganizzata nel 2009**, è articolata per **aree industriali – idrico, reti, energia, ambiente ed energia** (ex termovalorizzazione) – cui riportano le singole società: (vedi box La nuova macrostruttura del Gruppo Acea, nel paragrafo sulla *Corporate governance*)

Il perimetro di consolidamento del Gruppo al 31 dicembre 2009 includeva le **61 società** elencate in tabella n. 5, dove sono evidenziate anche le quote azionarie detenute da Acea SpA e il metodo di consolidamento (integrale o proporzionale) utilizzato per il Bilancio economico consolidato.

A queste vanno aggiunte ulteriori 12 società consolidate col metodo del patrimonio netto.

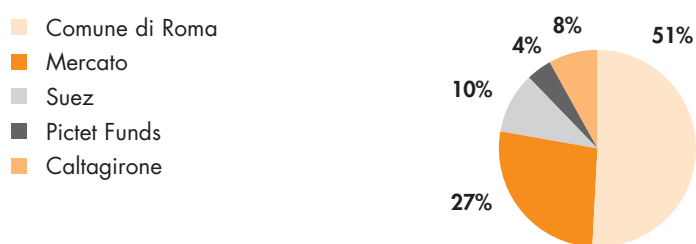
¹⁰ Nel 2008 è stata approvata la fusione per incorporazione di Suez in Gaz de France. La nuova società, nata a seguito di tale operazione, è stata denominata GDF SUEZ.

Tabella n. 4 – GRUPPO ACEA IN NUMERI (2009)

personale (numero)	6.720
ricavi netti (milioni di euro)	2.954,3
capitalizzazione totale (milioni di euro)	2.936,5
obbligazioni	308,6
azioni	1.098,9
finziamenti a lungo termine	1.529
totale attivo di bilancio (milioni di euro)	5.915,2
energia elettrica	
generazione (GWh) (lorda)	3.234
di cui da fonte rinnovabile (GWh) (lorda)	203,5
idro	182
eolico	18
fotovoltaico	3,5
distribuzione (GWh)	11.983
vendita (GWh) (mercato libero e di maggior tutela)	17.056
clienti (numero)	1.501.594
waste to energy (WiE)	
generazione energia (GWh)	157,9
rifiuti termovalorizzati (t)	174.755
illuminazione pubblica	
punti luce gestiti a Roma (numero)	169.841
acqua (servizio idrico integrato)	
acqua potabile erogata (Mm ³)	665,7
controlli analitici su potabile (numero)	1.021.183
depurazione acque reflue (Mm ³)	850,7
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 che tiene conto delle quote di partecipazione societaria (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. 4 – L'ASSETTO PROPRIETARIO AL 31.12.2009



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

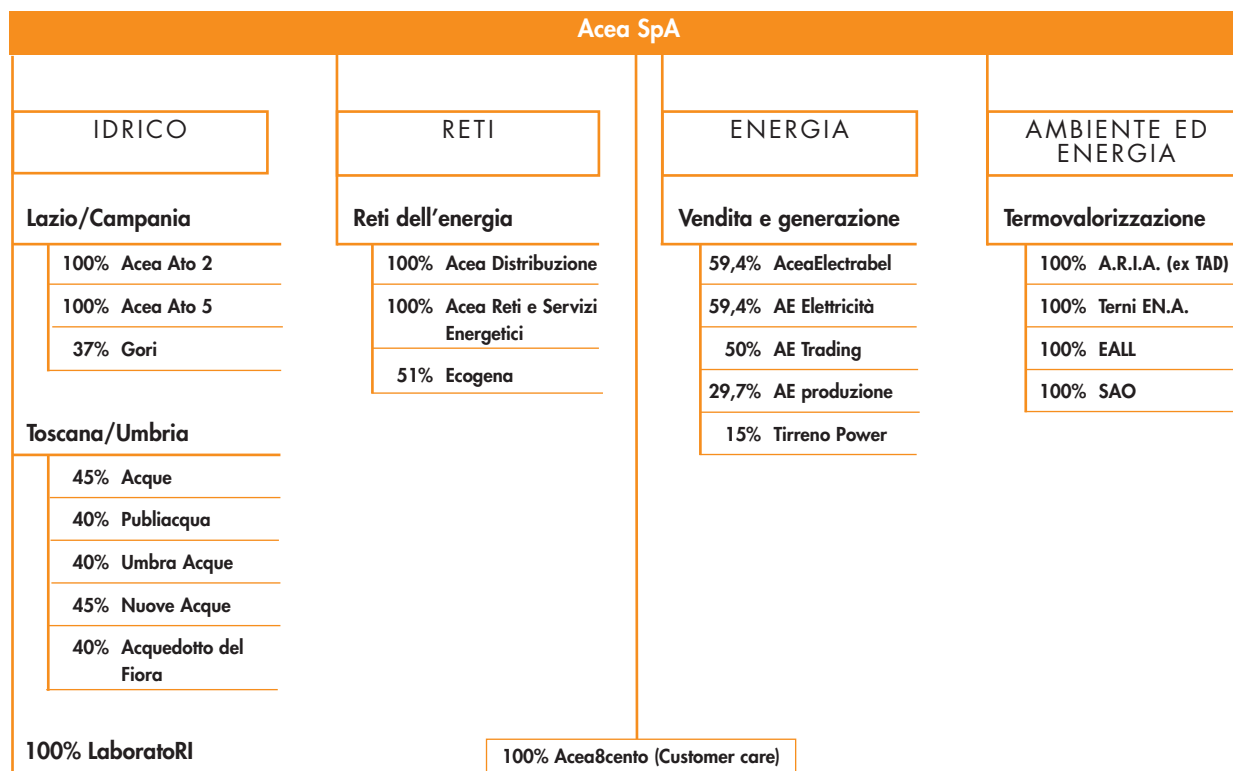
Tabella n. 5 – AREA DI CONSOLIDAMENTO AL 31.12.2009 (società consolidate con metodo integrale e proporzionale)

denominazione	sede	quota di partecipazione	metodo di consolidamento
Acea Distribuzione SpA	Roma	100%	integrale
Acea Ato 2 SpA	Roma	96,46%	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 Bogotà SA	Bogotà-Colombiana	51%	integrale
Acea Dominicana SA	Santo Domingo	100%	integrale
A.R.I.A SpA	Terni	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	Terni	100%	integrale
Ecoenergie	Paliano	90%	integrale
Aquaser Srl	Volterra	74,21%	integrale
Kyklos Srl	Aprilia	51%	integrale
Solemme SpA	Monterotondo Marittimo	100%	integrale
Acea8cento SpA	Roma	100%	integrale
Acea Ricerche e Perdite Scarl	Roma	67%	integrale
Acea Ato 5 Servizi Scarl	Roma	60%	integrale
Acea Gori Servizi Scarl	Roma	69,82%	integrale
Argo	Roma	68,39%	integrale
Acque SpA	Pisa	45%	proporzionale
Acque Ingegneria Srl	Pisa	45%	proporzionale
Acque Industriali Srl	Pisa	45%	proporzionale
Acque Servizi SpA	Pisa	45%	proporzionale
Consorzio Agua Azul SA	Lima - Perù	25,50%	proporzionale
AceaElectrabel SpA	Roma	59,41%	proporzionale
AceaElectrabel Elettricità SpA	Roma	59,41%	proporzionale
AceaElectrabel Trading SpA	Roma	50%	proporzionale
AceaElectrabel Produzione SpA	Roma	29,71%	proporzionale
Umbria Energy SpA	Terni	29,71%	proporzionale
Voghera Energia Vendita SpA	Voghera	29,71%	proporzionale
Estra Elettricità SpA (ex Elettria SpA)	Prato	29,11%	proporzionale
Elgasud SpA	Trani	29,11%	proporzionale
Ecogena SpA	Roma	51%	proporzionale
Ecomed Srl	Roma	50%	proporzionale
Voghera Energia SpA	Voghera	29,71%	proporzionale
Roselectra SpA	Roma	29,71%	proporzionale
Longano Eolica SpA	Roma	15,15%	proporzionale
Publiacqua SpA	Firenze	40%	proporzionale
Publiacqua Ingegneria Srl	Firenze	40%	proporzionale
Publiutenti Srl	Firenze	40%	proporzionale
Gori SpA	Torre Annunziata	37,05%	proporzionale
Eblacea SpA	Roma	30%	proporzionale
Tirreno Power SpA	Roma	15%	proporzionale
Umbra Acque SpA	Perugia	40%	proporzionale
A.PI.C.E. SpA	Roma	50%	proporzionale
Acque Blu Srl	Montecatini Terme	55%	proporzionale
Intesa Aretina Scarl	Milano	35%	proporzionale
Nuove Acque SpA	Arezzo	16,16%	proporzionale

Attività e funzioni delle principali società del Gruppo

Il grafico n. 5 rappresenta la **struttura operativa** del Gruppo al 31/12/2009 distinta in aree di attività. Le funzioni svolte dalle principali società sono sinteticamente descritte nello schema che segue.

Grafico n. 5 – L'ASSETTO OPERATIVO AL 31.12.2009



IDRICO

Acea Ato 2 SpA:

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

Acea Ato 5 SpA:

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

Ombrone SpA:

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

Sarnese Vesuviano Srl:

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

Acque Blu Arno Basso SpA:

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

Acque Blu Fiorentine SpA:

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

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.

Intesa Aretina Scarl:

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

Umbra Acque SpA:

è affidataria del servizio idrico integrato nell'ATO 1- Umbria, che serve 38 Comuni, tra i quali Perugia e Assisi.

LaboratoRI SpA:

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

RETI

Acea Distribuzione SpA:

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

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).

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.

ENERGIA

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 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.

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.

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.

AMBIENTE ED ENERGIA

A.R.I.A. (Acea Risorse e Impianti per l'Ambiente ex 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).

A.PI.C.E. SpA:

costituita nel 2008 tra Acea SpA e Pirelli & C. Ambiente Renewable Energy SpA ha per oggetto sociale l'esercizio di attività nell'ambito del riutilizzo e trattamento rifiuti per la produzione di energia, tramite combustibile da rifiuti di alta qualità (Cdr-Q), e nell'acquisto, vendita, permuta, costruzione e gestione di impianti industriali del settore.

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 principali società operative del Gruppo Acea.

Piano strategico ed evoluzione

Nell'ottobre del 2009 il CdA di Acea SpA ha approvato unanimemente l'aggiornamento del Piano industriale precedentemente adottato, per il periodo 2010-2012.

La strategia di crescita in tutti i settori di attività del Gruppo è stata confermata, pur nella consapevolezza della delicata, e generale, situazione congiunturale dell'economia.

Il Piano si focalizza principalmente sul rafforzamento della gestione dei business regolamentati, con particolare orientamento alla maggiore efficienza operativa.

Box – Il nuovo Piano strategico Acea 2010-2012

area di business	strategia
gestioni idriche (servizio idrico integrato)	<ul style="list-style-type: none"> consolidamento della leadership nel mercato idrico italiano, con un target al 2012 di circa 8,7 milioni di clienti serviti, corrispondente ad una quota di mercato del 15,2%
reti: distribuzione elettrica e illuminazione pubblica	<ul style="list-style-type: none"> consolidamento della redditività nell'attività di distribuzione energetica
mercato: generazione e vendita di energia elettrica e di gas	<ul style="list-style-type: none"> sviluppo della generazione al fine di raggiungere l'integrazione verticale tra produzione e vendita¹¹ sviluppo delle fonti rinnovabili (eolico) raggiungimento di volumi di vendite significative nel mercato del gas
termovalorizzazione di rifiuti: generazione di energia elettrica	<ul style="list-style-type: none"> crescita nel settore della termovalorizzazione e della cogenerazione espansione nel settore delle biomasse sviluppo impiantistico nella termovalorizzazione e rigassificazione

L'esercizio in esame ha visto la prosecuzione degli indirizzi di sviluppo funzionali all'attuazione del disegno strategico aziendale, come risulta da quanto illustrato nel box successivo, ed è stato caratterizzato da due interventi normativi particolarmente importanti per l'incidenza che potranno determinare sulle attività del Gruppo Acea: la riforma dei servizi pubblici locali e la sentenza della Corte Costituzionale sulla tariffa di depurazione (vedi box dedicati).

¹¹ In tema di programmazione energetica, il piano industriale Acea pone come obiettivo al 2012 quello di giungere alla copertura di una domanda previsionale pari a 22.400 GWh circa contando su una propria capacità generativa di 23.300 GWh.

IDRICO

Lazio – Campania

- è entrato in vigore il ciclo tariffario triennale, per il periodo 2009-2011, nell'ATO 2 - Lazio Centrale - ed è stato approvato dall'Autorità d'Ambito il nuovo piano d'investimenti di Acea Ato 2, apportando contestualmente gli opportuni adeguamenti tariffari a valere sul 2010 e sul 2011. È stata acquisita la gestione degli impianti idrici del Consorzio Acquedotto del Peschiera;
- sono state avviate le attività di ricognizione e la definizione degli atti propedeutici alla richiesta di autorizzazione allo scarico per gli impianti di depurazione nell'ATO 5 – Lazio Meridionale.

Toscana – Umbria

- è proseguito il consolidamento dell'organizzazione, attraverso la riprogettazione delle divisioni aziendali operative e commerciali di Publiacqua, operativa nell'ATO 3 – Medio Valdarno. In tale ambito rileva l'accentramento sulle attività di controllo in remoto degli impianti (telecontrollo);
- è stata acquisita una partecipazione significativa nella società Nuove Acque che gestisce il servizio idrico integrato nell'ATO 4 – Alto Valdarno.

RETI

Fotovoltaico

- si sono notevolmente sviluppate le realizzazioni e le connessioni di impianti fotovoltaici in Puglia e nel Lazio (in particolare l'impianto realizzato nell'area aeroportuale di Fiumicino è uno dei più grandi in Italia su copertura, con potenza di circa 2 MWp). A fine 2009 erano operativi impianti per circa 17 MWp.

Cogenerazione (produzione combinata di energia elettrica e termica)

- sono proseguite le attività volte all'acquisizione di commesse nel campo della cogenerazione e rigenerazione (tra il 2009 e il 2010 saranno realizzati 10 impianti per una potenza complessiva installata di 4,3 MWe).

Illuminazione pubblica

- sono stati realizzati oltre 5.000 nuovi punti luce nel 2009 ed intraprese iniziative di efficientamento energetico, con l'installazione di apparecchi a tecnologia LED, E' stato lanciato, di concerto con l'Amministrazione comunale, il Piano

della Luce per Roma, che prevede il marcato sviluppo nei prossimi anni dell'applicazione del LED.

ENERGIA

Produzione

- è stata confermata la destinazione del 15% del piano di investimenti complessivo di 500 milioni di euro alle energie rinnovabili (eolico, fotovoltaico, cogenerazione).
- sono stati approvati gli investimenti per i rifacimenti, parziali o totali, delle centrali idroelettriche di Orte e Salisano, con l'obiettivo di ottenere per ciascuna di esse il riconoscimento di Impianto Alimentato da Fonte Rinnovabile (IAFR) da parte del GSE.
- sono proseguite le attività per la realizzazione di ulteriori parchi eolici nel Meridione d'Italia: ultimata la progettazione dell'impianto "Cresta del Gallo" (circa 15 MW di potenza) e proseguita la costruzione del parco eolico "Piano del Cornale" (potenza di circa 20 MW), situati in Campania
- la minore produzione del parco termoelettrico, dovuta all'indisponibilità operativa registrata nell'anno per alcune unità di generazione e alla modulazione in riduzione dei profili dispacciati, ha offerto la possibilità di ottenere titoli di emissione CO₂ da valorizzare sul mercato dell'Emission Trading.

Vendita

- incrementati i volumi di gas commercializzati da AceaElectrabel Trading (+36,5% rispetto al 2008).

AMBIENTE ED ENERGIA

- è proseguita la realizzazione del potenziamento del termovalorizzatore (CDR) di San Vittore nel Lazio, che, una volta ultimato, sarà il più grande della Regione.
- i due impianti di termovalorizzazione delle società del Gruppo A.R.I.A. hanno ottenuto dal GSE la qualifica di Impianto Alimentato a Fonti Rinnovabili (IAFR)
- è stato inaugurato l'impianto di compostaggio della Kyklos (Gruppo Aquaser), il principale nella Regione Lazio, con 60.000 t/anno di rifiuti compostabili.

Box – La riforma dei servizi pubblici locali secondo il decreto Ronchi

Nel corso dell'anno, il D.L. 135/09 (cosiddetto "Decreto Ronchi"), convertito con modificazioni nella L. n. 166/09, ha apportato alcune importanti modifiche alla disciplina appena introdotta l'anno precedente con l'art. 23 bis del D.L. 112/08, e convertito poi nella L. n. 133/08, in tema di **modalità di affidamento e gestione dei servizi pubblici locali di rilevanza economica** (servizio idrico, trasporto pubblico, igiene ambientale ecc).

Con il nuovo disposto normativo, infatti, è stabilita definitivamente la gara pubblica quale modalità ordinaria di conferimento della gestione a società private e società miste pubblico-privato, a condizione che, in queste ultime, il socio privato sia individuato con gara, detenga una partecipazione non inferiore al 40% e che gli siano attribuiti specifici compiti operativi. Al di fuori di tale modalità di conferimento, la possibilità di gestione a favore di società "in house" (a totale capitale pubblico) è permessa solo in via derogatoria per situazioni eccezionali e previo parere dell'Autorità garante della concorrenza e del mercato. Da questa regola sono esclusi i servizi di distribuzione di energia elettrica e gas.

L'intento del legislatore, nel solco dell'indirizzo già tracciato gli scorsi anni, è quella di aprire un settore industriale significativo

come quello dei servizi pubblici locali, alle opportunità di efficientamento e miglioramento delle prestazioni rese, che sarebbero favorite dall'ingresso di operatori imprenditoriali privati, ferma restando la garanzia della tutela dell'interesse pubblico sottostante alla universalità ed accessibilità dei servizi pubblici locali.

Pertanto, la legge interviene anche stabilendo un "periodo transitorio", entro cui gli enti locali dovranno provvedere o a svolgere le gare o a cedere una percentuale definita delle quote di partecipazione nelle società di gestione, tanto che siano società cosiddette "in house" o società miste o ancora quotate. In caso contrario, la soluzione alternativa prevista è quella della scadenza anticipata delle concessioni in essere. A tale riguardo, sarà compito dei Comuni, e degli altri enti locali azionisti assumere le decisioni necessarie ai fini dell'applicazione della riforma. In particolare, per ciò che concerne Acea, il Comune di Roma, che detiene la partecipazione di controllo al 51% del capitale, dovrà decidere se cederne progressivamente il primo 11%, entro giugno 2013, ed un ulteriore 10%, entro il 31 dicembre 2015, oppure, meno verosimilmente, lasciare decadere gli affidamenti in essere.

Box – Le conseguenze della sentenza 335/2008 della Corte Costituzionale sulla tariffa del servizio di depurazione idrica

La Corte Costituzionale, con la sentenza 335 del 2008, ha dichiarato incostituzionale l'articolo della Legge Galli, poi trasfuso nel Testo Unico Ambientale, il quale prevedeva che la quota tariffaria relativa al servizio di depurazione fosse dovuta dagli utenti anche nel caso in cui i relativi impianti risultassero mancanti o inattivi. La Consulta ha maturato tale decisione in considerazione del fatto che la natura del compenso deve intendersi come corrispettivo di prestazione contrattuale, quindi in relazione diretta con l'effettiva erogazione del servizio pagato.

A seguito di tale pronuncia il legislatore, con la L. 13/2009, ha introdotto una definizione di quota tariffaria del servizio di depurazione ricollegata all'intero processo di approntamento del servizio, ovvero, comprensivo delle "attività di progettazione e di realizzazione o completamento degli impianti di depurazione, nonché quelli relativi ai connessi investimenti".

La medesima disposizione normativa ha stabilito, quindi, le modalità e le scadenze temporali per l'eventuale restituzione agli utenti delle somme percepite dal gestore non rispondenti a quanto indicato dalla legge. Essa ha inoltre previsto che il Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare deliberasse i criteri e parametri per l'attuazione della restituzione, nonché le informazioni da rendere periodicamente agli utenti da parte dei singoli gestori circa l'attuazione del piano di realizzazione dei depuratori. Nel settembre del 2009 il Ministero, con proprio decreto, ha disciplinato quanto richiesto dalla legge. Per quanto riguarda i potenziali impatti economici degli eventuali rimborsi di cui dovranno farsi carico le società idriche del Gruppo Acea, successivamente all'individuazione da parte delle Autorità d'Ambito della corretta quantificazione, delle modalità e delle tempistiche di rimborso, la stima massima effettuata dalla società ammonta a 38,1 milioni di euro.

Indicatori economici generali

Dopo la crisi economica che si è manifestata lo scorso anno, a livello internazionale e nazionale, nel 2009 la situazione di contesto ha palesato ancora difficoltà, con inevitabili riflessi per le imprese.

L'azienda ha affrontato nell'anno circostanze complesse di origine interna ed esterna. Nel primo caso, a seguito del ricambio del top management, Acea ha intrapreso un'articolata riorganizzazione aziendale e ha dovuto presidiare la delicata trattativa con il socio Gas de France Suez. Di matrice esterna, invece, sono state le limitazioni scaturite dal peculiare scenario macroeconomico, che ha fatto registrare in Italia un PIL in calo del 4,9% rispetto all'anno precedente, con l'impoverimento di tutti i settori dell'economia e la contrazione della domanda di energia.

Sullo sfondo del contesto delineato, la gestione caratteristica del Gruppo, che nel 2008 era stata influenzata favorevolmente anche da alcune partite straordinarie, ha risentito dell'andamento negativo delle attività relative al mercato energetico (produzione e vendita), sebbene controbilanciate dai risultati ottenuti dalle altre aree industriali. L'esito finale è stato un margine operativo lordo in riduzione di circa 10 punti percentuali confrontato con il 2008. Partendo da questo risultato di bilancio e aggiungendovi le tassazioni straordinarie e i maggiori accantonamenti registrati, quest'ultimi derivanti anche dall'aumento degli investimenti realizzati, si è avuto un risultato netto di Gruppo negativo per 52,5 milioni di euro.

Nel 2009 i **ricavi consolidati** si attestano a **2.954,3 milioni di euro**, in contrazione del 6% rispetto ai 3.144 milioni del 2008. La variazione negativa è determinata principalmente dalle attività di generazione e vendita di energia, svolte da AceaElectrabel, che hanno scontato la riduzione della quantità di elettricità prodotta, a causa degli episodi di indisponibilità degli impianti, e la marcata flessione della domanda di energia registrata nell'anno sul mercato.

Il **margine operativo lordo (EBITDA)** è di **563,9 milioni di euro**, in diminuzione di 59,6 milioni di euro rispetto ai 623,5 milioni dell'anno precedente (-9,6%). Al netto di alcune componenti positive non ricorrenti, la riduzione del MOL è di 33,5 milioni di euro.

Tale peggioramento, a conferma di quanto evidenziato per i ricavi, è sostanzialmente imputabile all'andamento dei settori della produzione e della vendita di energia, il cui MOL si è ridotto di 24,7 milioni di euro (dai 99,6 milioni del 2008 a 74,9 milioni di euro). Conseguentemente, diminuisce l'incidenza della relativa area industriale (mercato energia) sulla determinazione dell'EBITDA complessivo di Gruppo, a fronte del positivo andamento degli altri comparti operativi.

A spiegazione dell'ulteriore contrazione del margine operativo è da ricordare l'esborso straordinario sostenuto per l'incentivazione all'esodo del top-management sostenuto nel 2009 e pari a 6,7 milioni di euro.

Tabella n. 6 – I PRINCIPALI DATI ECONOMICI E PATRIMONIALI DEL GRUPPO ACEA (2008-2009)

(in migliaia di euro)	2008	2009
ricavi netti	3.143.978	2.954.296
costo del lavoro	249.450	286.416
costi esterni	2.268.457	2.106.173
costi operativi	2.517.907	2.392.589
margine operativo lordo (EBITDA)	623.454	563.944
risultato operativo (EBIT)	385.039	185.856
gestione finanziaria	(89.345)	(85.806)
(oneri)/proventi finanziari tipici	(93.955)	(85.806)
(oneri)/proventi finanziari atipici	4.610	-
gestione partecipazioni	(88)	819
risultato ante imposte	295.606	100.869
imposte sul reddito	104.356	147.802
risultato netto attività in funzionamento	191.250	(46.932)
risultato netto attività discontinue	598	-
risultato netto	191.848	(46.932)
utile/perdita di competenza di terzi	5.564	5.560
risultato netto del Gruppo	186.285	(52.492)
patrimonio netto	1.444.463	1.286.903
capitale investito	3.077.753	3.463.903

Il **risultato operativo (EBIT)** è di **185,9 milioni di euro** rispetto ai 385 milioni di euro del 2008. Tale dato risente, oltre che dell'EBITDA:

- dell'incremento degli ammortamenti (+21,6 milioni di euro)
- delle maggiori svalutazioni operate sui crediti (+15,9 milioni di euro)
- dell'aumento degli accantonamenti resi necessari dal corretto apprezzamento di alcuni rischi, tra cui rilevano principalmente quelli di natura fiscale e regolatoria risalenti agli esercizi precedenti (+102,1 milioni di euro).

Infine, dedotta la gestione finanziaria e le imposte sul reddito, sulle quali da ultimo hanno pesato 78,9 milioni di euro a titolo di recupero degli aiuti di Stato, ex art. 24 del decreto legge 185/2008 (cosiddetta "moratoria fiscale"), il **risultato netto consolidato**, dopo le attribuzioni a terzi, è **negativo per 52,5 milioni di euro** rispetto ai 186,3 milioni di euro al 31/12/2008.

La **posizione finanziaria netta** è negativa per **2.177 milioni di euro** (1.633 milioni di euro nel 2008). Tra gli elementi che hanno inciso su tale variazione si segnala: la modifica del perimetro di consolidamento (Intesa Aretina e Nuove Acque), l'esborso complessivo per la "moratoria fiscale", il crescente fabbisogno per gli investimenti, il pagamento dei dividendi di competenza del 2008.

Al 31 dicembre 2009 l'incidenza dell'indebitamento finanziario netto sul capitale investito (**gearing**) è del 62,8% (53,1% a fine 2008).

L'andamento del risultato operativo e del risultato netto per il 2009 influiscono negativamente sugli indici di redditività.

Tabella n. 7 – CONTRIBUTO DELLE AREE DI BUSINESS ALL'EBITDA COMPLESSIVO (2008-2009)

aree di business	% su EBITDA 2008	% su EBITDA 2009
gestioni idriche	40%	42%
reti dell'energia	39%	41%
mercato dell'energia	16%	12%
ambiente ed energia	5%	5%

Tabella n. 8 – DATI PATRIMONIALI E POSIZIONE FINANZIARIA NETTA DEL GRUPPO ACEA (2008-2009)

(in migliaia di euro)	31.12.2008	31.12.2009
attività (passività) finanziarie non correnti	30.295	20.244
debiti e altre passività finanziarie non correnti	(1.708.037)	1.839.586
posizione finanziaria netta a medio/lungo termine	(1.677.743)	(1.819.342)
disponibilità liquide e titoli	212.176	102.343
debiti verso banche a breve	(199.675)	(651.202)
attività (passività) finanziarie correnti	31.952	191.201
posizione finanziaria netta a breve termine	44.453	(357.658)
totale posizione finanziaria netta	(1.633.290)	(2.177.000)
patrimonio netto	1.444.463	1.286.903
capitale investito	3.077.753	3.463.903
<i>gearing</i> (posizione finanziaria netta/capitale investito)	53,1%	62,8%

Tabella n. 9 – I PRINCIPALI INDICATORI DELLA REDDITIVITÀ (2007-2009)

	2007	2008	2009
redditività del capitale proprio			
ROE = Risultato d'esercizio dopo le imposte/patrimonio netto	11,9%	13,3%	n.c.
redditività del capitale investito			
ROIC pre-tax = Risultato operativo (EBIT)/capitale investito	10,6%	12,5%	5,4%

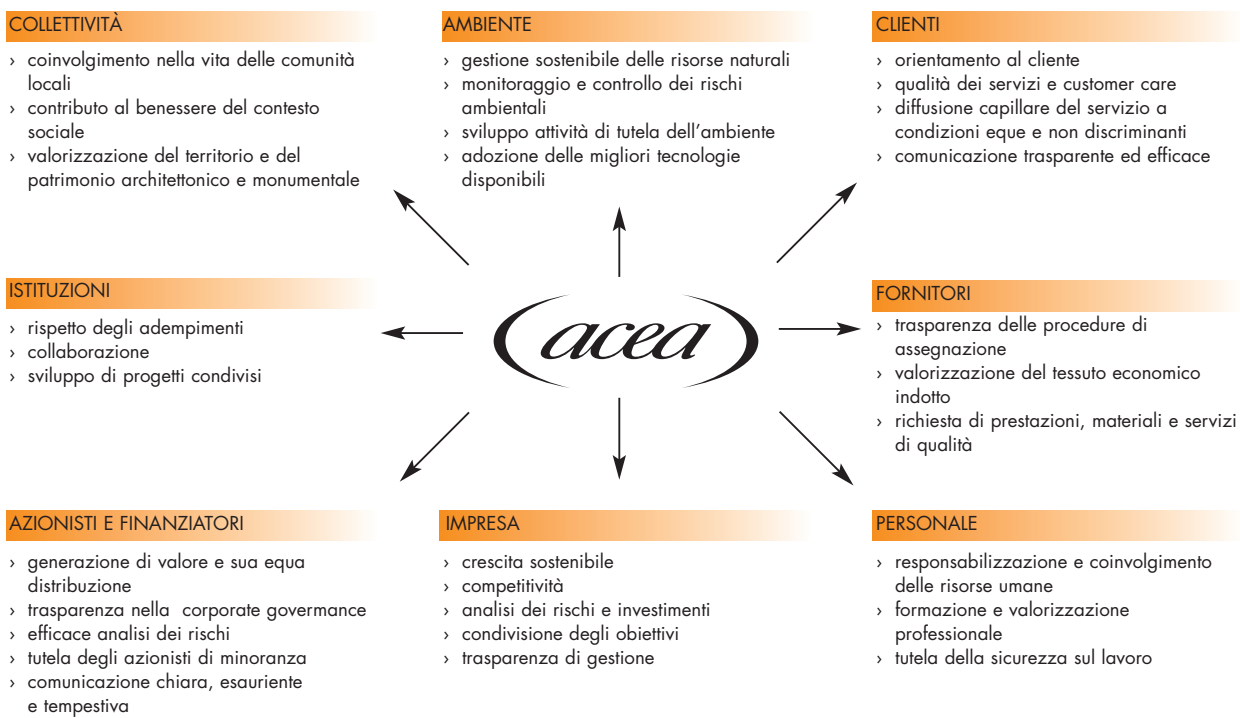
Acea: i valori e il contributo alla sostenibilità

La gestione e l'erogazione dei servizi pubblici, oltre ad avere un fondamentale rilievo economico nel contesto sociale, in considerazione del volume di affari prodotto, dell'indotto generato e delle risorse umane impiegate, rappresentano una delle leve principali per lo sviluppo dei territori in cui si inseriscono e per il miglioramento della qualità ambientale.

In tale prospettiva, per coordinare efficacemente e in maniera sostenibile i molteplici ambiti interessati dall'azione dell'impresa, è necessario adottare un governo industriale orientato alla responsabilità sociale.

Acea, tra le imprese leader in Italia nella gestione dei servizi a rete della filiera idrica, energetica ed ambientale, ha da tempo fatto propri i valori e gli strumenti per perseguire una concreta responsabilità integrata d'impresa, adottando codici valoriali e politiche aziendali adeguati, nonché svolgendo una regolare attività di reporting in merito alle performance di sostenibilità. L'azienda cerca inoltre di arricchire, di anno in anno, le proprie conoscenze e di condividere le esperienze in tema di responsabilità d'impresa, aderendo ai più accreditati network e partecipando ad iniziative d'interesse in materia.

Grafico n. 6 – IL SISTEMA DI VALORI ACEA VERSO GLI STAKEHOLDER



¹² 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), Politica per la sicurezza e la salute sul lavoro (2006) e Politica della Protezione (2009) – sono disponibili nell'intranet aziendale e nel sito www.acea.it.

Tabella n. 10 – ALCUNI STRUMENTI PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE E LA RESPONSABILITÀ SOCIALE IN ACEA

	'98-99	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
VALORI REGOLE E PROCEDURE	Carta dei servizi	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	Missione aziendale e 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 (linee Guida UN-INAIL)							●	●	●	●
	Certificazione di qualità ambientali ed EMAS		●	●	●	●	●	●	●	●	●
	Politica della protezione aziendale										●
	Politica della Sicurezza (Acea Distribuzione) OHSAS										●
REPORTING	Bilancio Sociale e Rapporto Ambientale	●	●	●	●						
	Internalizzazione attività di reporting		●	●	●	●	●	●	●	●	●
	Bilancio di Sostenibilità (dal 2002 Linee guida GRI dal 2006 GRI-G3; dal 2009 GRI-G3 Utility Sector)				●	●	●	●	●	●	●
	Redazione COP per Global Compact										●
ASCOLTO	Customer satisfaction	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	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 per la sostenibilità

Le istituzioni pubbliche e private continuano ad esprimersi sempre più compiutamente a favore dei principi dello sviluppo sostenibile, elaborando posizioni comuni e progettando iniziative che rappresentano il panorama di riferimento e le aree di impegno per tutti i soggetti che, come Acea, sono concretamente impegnati su questo tema.

Box – La sostenibilità nelle posizioni delle istituzioni internazionali 2009

Con l'entrata in vigore del *Trattato di Lisbona*, nel dicembre 2009, lo sviluppo sostenibile è stato sancito tra i valori e gli obiettivi costitutivi dell'Unione Europea. In questo modo si è completato un passaggio fondamentale per garantire all'Europa un progresso "basato su una crescita economica equilibrata, sulla stabilità dei prezzi e su un'economia sociale di mercato altamente competitiva, al fine di raggiungere la piena occupazione e il progresso sociale, unitamente ad un livello elevato di tutela dell'ambiente".

La Commissione Europea ha sollevato un interessante dibattito, strettamente legato a questo tema, sulla necessità di elaborare indicatori appropriati per misurare l'avanzamento nella direzione di uno sviluppo sostenibile. Con la comunicazione *Non solo PIL, misurare il progresso in un mondo in cambiamento (COM 2009 433)* l'organismo comunitario ha difatti rimarcato l'opportunità di definire nuove unità di misura ad integrazione dei parametri fino ad oggi in vigore, come il PIL appunto, per meglio evidenziare un percorso di crescita armonica dal punto di vista economico, sociale ed ambientale.

Le vicende dell'anno hanno sottolineato che il tema del **cambiamento climatico e dell'energia** non perde d'attualità. Questi aspetti, già oggetto di un apposito *Libro Bianco (COM 2009 147)* della Commissione UE che ha messo in luce la

necessità di consolidare le conoscenze sui rischi e le conseguenze dei cambiamenti climatici per definire le future politiche europee, sono stati al centro di numerosi consessi internazionali, tra cui il **vertice ONU di Copenhagen**.

L'adunanza, partita sotto i migliori auspici e con una grande mobilitazione della società civile per raggiungere accordi *post-Kyoto* vincolanti e condivisi a livello mondiale per la riduzione delle emissioni di gas climalteranti, ha ottenuto alla fine risultati modesti e non impegnativi da parte dei Paesi maggiormente inquinanti (Usa ma anche Cina, India, Brasile e Sud Africa), registrando ancora grandi distanze tra le diverse visioni sui modelli di crescita industriale.

La comunità internazionale al **summit G8 2009**, svoltosi a L'Aquila, ha infine rinnovato il suo impegno per una governance mondiale responsabile ed equa, socialmente e ambientalmente sostenibile. In tale sede sono stati approvati numerosi documenti che detteranno la futura agenda internazionale, e tra questi particolarmente significativa è la dichiarazione congiunta su una **Leadership responsabile per un futuro sostenibile** dove i leader dei paesi industrializzati hanno affermato la loro determinazione, guidati da valori comuni, ad affrontare le conseguenze umane e sociali della crisi per porre la futura ripresa "su un sentiero più robusto, più verde, inclusivo e sostenibile".

Box – La sostenibilità nelle posizioni delle istituzioni nazionali 2009

Le iniziative messe in atto dal governo italiano nel 2009 hanno affrontato il tema della sostenibilità **sotto molteplici aspetti**. Sono infatti intervenute più istituzioni contribuendo, ognuna per le sue competenze ed ambiti d'intervento, a delineare un approccio integrato a presidio delle varie declinazioni in cui si realizza lo sviluppo sostenibile nel nostro Paese.

L'educazione ai temi della sostenibilità è il fondamento culturale necessario per fare sì che i cittadini condividano il disegno di sviluppo di una società orientata ad una crescita condivisa e durevole, partecipando al raggiungimento dei relativi obiettivi. In funzione di ciò è significativo quanto attuato dal *Ministero dell'ambiente* e dal *Ministero dell'istruzione* che hanno introdotto nel recente insegnamento scolastico di "Cittadinanza e costituzione" un **piano nazionale di promozione, formazione e informazione** sui temi della **tutela ambientale**, dello **sviluppo sostenibile**, della legalità e della buona e attiva cittadinanza.

In campo sociale, altrettanto importanti sono stati i progetti intrapresi dal *Ministero per le pari opportunità* e dal *Ministero del welfare*. Il primo, attraverso un'indagine finalizzata a disporre di informazioni utili a supporto della propria progettazione, ha approfondito i temi legati alla conciliazione dei tempi famiglia-lavoro come ambito in cui realizzare una più

compiuta **opportunità di genere** tra uomo e donna; in tale contesto rientra anche l'adesione del Ministero alla *Carta per le pari opportunità e l'uguaglianza sul lavoro*, elaborata da *Sodalitas* e *Impronta Etica*. Il Ministero del welfare, ancor più ampiamente, ha elaborato, sulla scorta di quanto promosso dalle politiche comunitarie, il *Libro bianco sul futuro del modello sociale* allo scopo di promuovere una **società centrata sulla persona**, in sé e nelle sue proiezioni relazionali, come la famiglia, il lavoro e il territorio, che valorizzi la sussidiarietà dei corpi intermedi della comunità per costruire un benessere partecipato e corresponsabile di tutti i soggetti, singoli e associazioni, imprese e istituzioni.

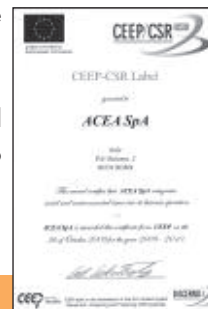
Infine, va segnalato che l'attuale legislatura ha proposto al dibattito del Senato un disegno di legge (DDL 1753/S) intitolato "*Misure per lo sviluppo della responsabilità sociale delle imprese*". Con tale iniziativa il normatore, prendendo atto delle evoluzioni in essere in altri paesi e del contributo apportato da numerosi organismi internazionali, ha ipotizzato uno **scenario incentivante per la responsabilità sociale d'impresa in Italia** quale condizione per la tutela dei diritti umani, la promozione dello sviluppo economico sostenibile, il miglioramento qualitativo e quantitativo dell'occupazione, la coesione sociale e il pieno rispetto dei diritti dei consumatori.

La condivisione delle tematiche di responsabilità sociale d'impresa

Una scelta di responsabilità d'impresa si sostanzia in una disponibilità non formale verso gli stakeholder e nel prenderne in considerazione gli interessi nella definizione di politiche e strategie aziendali. Essere socialmente responsabili si traduce quotidianamente nella realizzazione di una gestione operativa che sia opportunamente partecipata con gli altri portatori d'interesse. Una tale visione implica la ricerca di un confronto, di sedi di dibattito, dove continuare a maturare e migliorare la cultura d'impresa, la capacità di governare l'innovazione e di perseguire lo sviluppo sostenibile. Acea partecipa, pertanto, a incontri e convegni che coinvolgono la società civile, il mondo accademico, le istituzioni e le imprese (in merito, si consideri una recente indagine sull'impegno delle aziende italiane verso la responsabilità d'impresa: vedi box dedicato), apportando il proprio contributo e recependo i migliori stimoli.

Tra le iniziative 2009, Acea:

- ha confermato l'adesione al *CSR Manager Network*, operativo da alcuni anni su iniziativa di Altis-università Cattolica e Isvi, insieme con le principali imprese italiane attive nella sostenibilità, partecipando agli incontri organizzati nel corso dell'anno;
- ha confermato l'adesione ai principi emanati dal Global Compact, partecipando ad incontri e seminari organizzati dal Network italiano;
- ha partecipato agli incontri (*Forum sul bilancio sociale*) organizzati da Vita Consulting,
- è stata chiamata a contribuire, insieme ad altre aziende leader in Italia, ad esponenti del Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale e del mondo accademico, ad un'iniziativa intrapresa dall'Ordine dei Dottori Commercialisti di Milano, per l'elaborazione di linee guida per la rendicontazione di sostenibilità delle Multiutilities;
- ha partecipato, sia come sponsor che in veste di relatore, a master post-universitari dedicati al tema dello sviluppo sostenibile e della gestione della responsabilità d'impresa (master in *Corporate Citizenship* organizzato da Fondaca e master in *Management e responsabilità sociale d'impresa* organizzato dalla Pontificia Università San Tommaso d'Aquino-Angelicum);
- ha organizzato, in collaborazione con HRC Academy, prima Business Community italiana sulle risorse umane, una tavola rotonda - *Normativa, responsabilità sociale d'impresa ed eccellenza: la formula vincente del safety management* - con i rappresentanti delle istituzioni, dedicata ad esaminare i legami tra sicurezza sul lavoro, responsabilità sociale d'impresa ed efficienza economica aziendale.
- ha partecipato al progetto Discerno Tre, promosso dalla Commissione Europea, ricevendo il *CEEP-CSR Label*, per il suo impegno nella responsabilità socio-ambientale per il biennio 2009-2010 (vedi box dedicato nel capitolo *Istituzioni e impresa*).



Box – L'impegno sociale delle aziende in Italia

I pareri e gli atteggiamenti manifestati dalle imprese italiane verso politiche di responsabilità sociale e il relativo flusso di finanziamenti sono stati analizzati e presentati in una ricerca, recentemente pubblicata da Errepi Comunicazione a distanza di due anni dalla precedente edizione, intitolata *L'impegno sociale delle aziende in Italia* (*).

Lo studio afferma che, nel 2009, 7 aziende su 10 hanno realizzato iniziative di *corporate social responsibility* e se a questo dato si aggiunge che solo il 40% del campione crede nella relazione "più CRISI = più CSR", è legittimo pensare che le imprese del nostro Paese stiano diventando più consapevoli della necessità di sviluppare temi sociali e ambientali nel proprio agire ordinario, a prescindere da situazioni di "emergenza".

A conferma di tale evoluzione, se nel 2004 7 aziende su 10 ritenevano che l'erogazione di contributi economici a favore di progetti indirizzati agli stakeholder fosse la tipica modalità di intervento di sostenibilità d'impresa, oggi solo 1/3 del campione si limita alle erogazioni liberali, mentre gli altri tendono ad assumere un ruolo più attivo nell'ideazione e nella realizzazione dei progetti di CSR.

Il rapporto evidenzia inoltre l'aumento degli importi investiti dalle aziende "impegnate" in CSR (dagli 845 mln di euro del 2004 ai 960 mln di euro nel 2009), e la **necessità del coinvolgimento del personale aziendale**, quale istanza avvertita da 3 aziende su 10.

(*). L'indagine è stata realizzata da Errepi Comunicazione in collaborazione con SVVG, mediante interviste on line somministrate ad un campione di 800 aziende, rappresentativo di un universo di riferimento costituito da imprese con oltre 100 dipendenti.

Gli obiettivi di sostenibilità 2009

Gli obiettivi di sostenibilità del Gruppo sono esposti, in forma semplice e sintetica, in uno schema¹³ che evidenzia le sfide, le prospettive di crescita e le azioni intraprese nel corso dell'anno, mettendole in relazione agli interessi degli stakeholder. Tali obiettivi, coerenti con quanto indicato nel Piano strategico, sono condivisi con i responsabili delle Funzioni coinvolte e approvati dall'Amministratore Delegato. Le informazioni relative alle azioni svolte nel 2009, accennate in tabella, si trovano più diffusamente descritte nei capitoli del report.

Sfide	Obiettivi	Principali azioni 2009
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	Nell'ottobre 2009 Acea ha acquisito una partecipazione significativa nella società Nuove Acque, attiva nell'ATO 4 -Alto Valdarno; per la realizzazione dei piani di sviluppo delle società dell'area idrica sono stati complessivamente investiti nel 2009 177,4 milioni di euro; sono state acquisite nuove infrastrutture per il servizio idrico integrato dei diversi Ambiti Territoriali Ottimali (regioni Lazio, Campania, Toscana e Umbria) nei quali il Gruppo è già operativo.
	Sviluppare la capacità di generazione di energia elettrica, valorizzando il contributo delle fonti rinnovabili, per bilanciare produzione e vendita di energia	L'energia prodotta dagli impianti eolici del Gruppo imputabile ad Acea (tenendo conto della quota di partecipazione in AE Produzione 30% e Longano Eolica 15%) è aumentata del 63,6% rispetto al 2008, passando da 10,79 GWh a 17,65 GWh; è in avanzamento la costruzione del parco eolico "Piano del Cornale" (provincia di Salerno), con potenza di circa 20 MW ed è stata ultimata la progettazione del parco eolico "Cresta del Gallo" (provincia di Avellino), della potenza di circa 15 MW; nel 2009 sono stati ultimati impianti fotovoltaici che hanno portato il Gruppo a raggiungere una potenza complessiva di circa 17 MWp, superando l'obiettivo dei 15 MWp previsti.
	Ampliare e modernizzare le reti di distribuzione elettrica e gli impianti di illuminazione pubblica migliorandone l'efficienza	Gli investimenti per la razionalizzazione ed estensione delle reti e il potenziamento degli impianti sono stati, complessivamente, di 120,5 milioni di euro, di cui 8,4 per l'Illuminazione pubblica; prosegue il progetto strategico "Road map", avviato nel 2008, finalizzato al miglioramento delle performance di continuità dell'erogazione di energia; lanciato il Piano della Luce, in accordo con il Comune di Roma, che prevede il forte sviluppo dell'applicazione della tecnologia a Led nella pubblica illuminazione; conclusa la digitalizzazione in GIS (Sistema informativo geografico) delle reti AT, MT e BT è stato avviato analogo progetto per l'illuminazione pubblica.
	Crescere nel business della termovalorizzazione	Sono stati fortemente incrementati gli investimenti 2009 per l'area industriale "Ambiente ed Energia", pari a 89,4 milioni di euro (erano 17,5 l'anno precedente). E' in avanzata fase di realizzazione il potenziamento dell'impianto di termovalorizzazione di combustibile da rifiuti di San Vittore nel Lazio (EALL Srl), che una volta completato, sarà il più grande della Regione. Le società Terni En.A. SpA (per l'impianto di termovalorizzazione alimentato a pulper di cartiera) ed EALL Srl., linea esistente nel dicembre 2009, hanno ottenuto dal GSE la qualifica di Impianto Alimentato a Fonti Rinnovabili (IAFR).

¹³ Il contenuto della tabella è pertanto sintetico, mentre l'illustrazione più puntuale delle azioni compiute nel corso dell'anno per il perseguimento degli obiettivi si trova nei capitoli del Bilancio di Sostenibilità che illustrano le performance del Gruppo.

segue: Azionisti

	Sviluppare l'attività di vendita del gas ai grossisti e ai clienti finali	Sono aumentati di circa il 36% i volumi di gas commercializzati da AceaElectrabel Trading, principalmente venduti a grossisti e grandi clienti.
Mantenere il sistema di governance a livelli ottimali di trasparenza e correttezza	Promuovere l'evoluzione del governo d'impresa	Nel 2009, dopo la nomina del nuovo Amministratore Delegato e l'avvicendamento in carica di alcuni Consiglieri di Amministrazione, è stata approvata la nuova macrostruttura organizzativa del Gruppo; è stato rinnovato lo Statuto sociale di Acea SpA, in merito alle modalità di elezione degli Organi societari, in ottemperanza ai disposti normativi; è inoltre proseguito l'adeguamento del Sistema di Controllo interno, avviato nel 2008.
	Presidiare la comunicazione rivolta ad azionisti e comunità finanziaria, tramite una funzione dedicata	Investor Relations ha presidiato la comunicazione rivolta ad azionisti e comunità finanziaria (50 incontri con potenziali investitori, 140 studi sul titolo Acea); è stato lanciato il sito web, in inglese e in italiano, del Bilancio consolidato del Gruppo (esercizio 2008).

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	Acea ha migliorato le performance di qualità (commerciale e tecnica) dei servizi erogati, in relazione sia agli standard stabiliti dalle Autorità di settore (AEEG, AATO) che nel Contratto di servizio per l'illuminazione pubblica; nel 2009, grazie ai risultati conseguiti per la continuità dell'erogazione di energia elettrica (dati 2008), Acea Distribuzione ha ricevuto un premio dall'AEEG; anche per il servizio di illuminazione pubblica i tempi medi di ripristino del servizio in caso di guasti conseguiti nel 2009 confermano l'andamento di marcato miglioramento dell'ultimo quinquennio; per il servizio idrico integrato gestito nell'ATO 2-Lazio centrale, l'indice relativo alla continuità dell'erogazione e le analisi circa la qualità dell'acqua potabile distribuita attestano l'ottimo livello di servizio.
	Migliorare l'accessibilità ai servizi e l'efficacia dei canali di contatto promuovendone la fruizione da parte dei clienti	Sono migliorate le performance dei numeri verdi commerciali e guasti (la percentuale di chiamate a cui ha risposto un operatore sul totale delle chiamate pervenute è passata dal 74,3% del 2008 all'88% del 2009), anche grazie al consolidamento dell'attività di Acea8cento, costituita nel 2008 per il presidio dei canali di contatto remoti, nel 2009 è ulteriormente migliorata la già buona performance degli sportelli della sede centrale per i servizi idrico ed elettrico: entrambi hanno fatto registrare un livello di servizio del 98% (dai rispettivi 94% e 96% dello scorso anno); concluso a luglio 2009 il "concorso AltaFedeltà", promosso da Acea Ato 2, per stimolare l'utilizzo delle modalità telematiche di interazione con l'azienda (sportello on line, domiciliazione bancaria ecc.): oltre 1.600 premiati; introdotto in Acea Distribuzione un nuovo sistema operativo per migliorare l'efficacia della gestione segnalazione guasti sulla rete elettrica; operativi i siti web e sportelli on line di alcune società idriche.

segue: Clienti e collettività

Esprimere la mission di Public Utility anche attraverso il coinvolgimento nel contesto sociale	Fornire un contributo al benessere della collettività	In occasione del "centenario" di operatività, Acea ha voluto sottolineare il radicamento nel territorio e il contributo allo sviluppo del contesto sociale, con la realizzazione di particolari iniziative; come ogni anno, Acea ha partecipato, con sponsorizzazioni all'organizzazione di eventi culturali, sportivi e di interesse ambientale e ha sostenuto con erogazioni liberali iniziative solidali. Il valore aggiunto complessivamente destinato alla collettività dal Gruppo è stato di circa 3,6 milioni nel 2009 (+20% rispetto ai circa 3 milioni del 2008); il Gruppo contribuisce, tramite campagne informative, distribuzione di materiali presso le scuole o nel corso di eventi dedicati, alla sensibilizzazione di clienti e cittadini sul valore delle risorse idriche ed energetiche ed il loro corretto utilizzo.
--	---	--

Fornitori

Snellire le procedure di approvvigionamento e valorizzare anche gli aspetti qualitativi, ambientali e di sicurezza nella fornitura di beni, servizi e lavori, mantenendo un buon rapporto qualità/prezzo	Migliorare l'efficienza della catena di fornitura	E' entrato a regime il portale unico acquisti per la gestione dei contratti comuni (viaggi e trasferte, cancelleria, stampanti, toner e altri accessori consumabili) con lo scopo di velocizzare le procedure d'approvvigionamento e razionalizzare la spesa; avviato un progetto finalizzato alla maggiore informatizzazione dei processi di approvvigionamento, attraverso l'estensione dell'utilizzo della piattaforma informatica a tutte le procedure di gara espletate dall'Unità Approvvigionamenti.
	Integrare gli aspetti di garanzia e tutela della sicurezza nella valutazione delle ditte appaltatrici di lavori per Acea	Nel dicembre 2009 la società Acea Distribuzione ha adottato la Politica per la Sicurezza, la cui accettazione è condizione di ammissione alle gare per le imprese appaltatrici di lavori in area energia; il documento è stato diffuso on line nella sezione dedicata ai Fornitori; è proseguito il progetto Vendor Rating per le aziende incluse nel Sistema di Qualificazione lavori area energia, che prevede controlli presso i cantieri e l'elaborazione di un indicatore di reputazione (IR) su parametri di sicurezza, regolarità e qualità dei lavori eseguiti: l'IR medio delle imprese valutate è passato da un valore di 30-40, rilevato nelle fasi iniziali del progetto, ad un valore pari a 90 a fine 2009; ogni anno vengono aggiornati i requisiti delle imprese iscritte ai Sistemi di Qualificazione lavori (idrico ed energia), che prevedono anche il possesso di certificazioni di qualità e l'assenza di violazioni in materia di sicurezza.

Personale

Puntare su efficienza e qualificazione professionale dei dipendenti	Valorizzare le risorse umane, mediante sistemi di valutazione delle risorse e piani formativi adeguati	Presso le società del Gruppo sono stati organizzati 483 corsi di formazione (per complessive 7.691 partecipazioni); l'Unità Sviluppo e Formazione di Acea SpA ha elaborato un piano formativo destinato ai lavoratori assunti con contratto di apprendistato professionalizzante.
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	Gli accordi sindacali sottoscritti nel 2009 hanno avuto ad oggetto: i sistemi contrattuali, la disciplina dell'organizzazione e degli orari di lavoro, il premio di risultato da erogare ai dipendenti, la mobilità.

segue: Personale

Migliorare i livelli di salute e sicurezza sul lavoro	Implementare nelle principali società operative del Gruppo un efficace Sistema di gestione della salute e della sicurezza sul lavoro	Tutte le società del Gruppo ottemperano alla normativa vigente nella gestione della sicurezza, al 2009 presso 8 società è già operativo un SGSL e presso altre 7 è in corso di implementazione. Al personale del Gruppo sono stati erogati, complessivamente, 82 corsi di formazione sul tema della sicurezza (per 2.338 partecipazioni). In Acea Distribuzione si sono svolte le operazioni propedeutiche all'implementazione di un Sistema di gestione della sicurezza secondo la norma OHSAS 18001.
---	--	--

Ambiente

Contribuire all'abbattimento delle emissioni di CO ₂ in atmosfera	Incrementare la quota di generazione elettrica da fonti rinnovabili	L'impianto eolico di Monte della Difesa (Salerno), operativo da fine 2008, nel 2009 ha raggiunto la produzione di oltre 41 GWh, sono inoltre in avanzamento le fasi di progettazione e costruzione di altri due parchi eolici in Campania per complessivi 35 MW; potenziata la produzione da fotovoltaico sino a 17 MWp; nel 2009 la produzione da fonte idroelettrica imputabile ad Acea (tenendo conto della quota di partecipazione in AE Produzione e Tirreno Power, rispettivamente del 30% e del 15%) è stata di circa 182 GWh, con un aumento del 30% rispetto al 2008.
	Sviluppare l'attività di teleriscaldamento	La società Ecogena ha avviato la realizzazione di impianti di cogenerazione per una potenza complessiva installata di 4,3 MW _e .
	Contribuire al miglioramento dell'efficienza negli usi finali dell'energia elettrica (DM 20/07/2004 e succ. modifiche)	Gli interventi di efficientamento energetico, già realizzati dalla società Acea Reti e Servizi Energetici negli ultimi anni, hanno assicurato per il 2009 una riduzione certificata dei consumi presso i clienti serviti per circa 226.859 tep (a fronte di un obbligo fissato in circa 73.335 tep).
	Migliorare la gestione degli impianti di illuminazione pubblica in un'ottica di efficienza tecnico-ambientale	È stato avviato il progetto di digitalizzazione in GIS delle reti di illuminazione pubblica; è proseguita l'installazione di apparecchi illuminanti a tecnologia LED, dopo le sperimentazioni pilota realizzate nel 2008, per ulteriori 130 punti luce ed è stato concordato con il Comune di Roma il Piano della Luce, che prevede l'installazione di circa 30.000 punti luce d LED entro il 2015, con un elevato risparmio nei consumi di energia e conseguente abbattimento di emissioni di CO ₂ .
Contenere gli impatti ambientali delle attività	Assicurare l'adeguato presidio delle tematiche ambientali nel Gruppo	Sono operativi l'Unità Presidio Ambiente entro la capogruppo e gli Energy manager presso le principali società del Gruppo. In particolare nel 2009, l'attività svolta dagli Energy manager delle società idriche, supportati a livello centrale dallo staff tecnico dell'area industriale idrica, ha consentito il conseguimento di un risparmio, rispetto ai consumi dell'anno precedente, di circa 20 GWh sugli impianti di sollevamento di acqua potabile.
	Implementare un Sistema di Gestione Ambientale ISO 14001:2004 nelle principali Centrali idro/ termo elettriche con successiva registrazione Emas.	AceaElectrabel Produzione: confermata la Certificazione UNI EN ISO 14001:2004 per le 5 centrali termoelettriche e per 2 su 7 centrali idroelettriche (incluse quelle minori). In vigore la registrazione EMAS per 2 su 5 centrali termoelettriche. Si ritiene di completare l'iter di certificazione di tutte le centrali entro il 2011. Tirreno Power: confermate la Certificazione UNI EN ISO 14001:2004 e la registrazione EMAS per 2 su 3 centrali termoelettriche; è in corso l'iter per la terza centrale. Le 17 centrali idroelettriche (12 delle quali minori) non sono ancora certificate. Gruppo A.R.I.A: i 2 termovalorizzatori, sono certificati UNI EN ISO 14001:2004 e registrati EMAS.

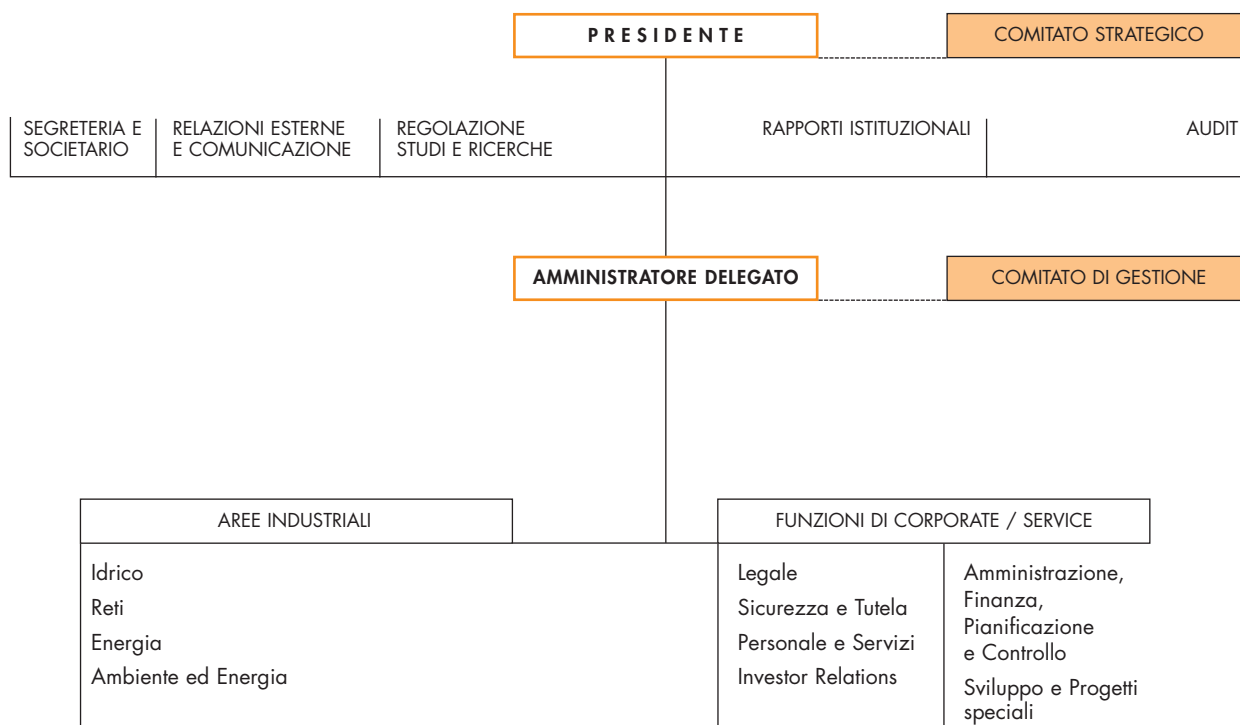
segue: Ambiente

Migliorare i livelli di salute e sicurezza sul lavoro	Ridurre le emissioni odorigene dagli impianti di depurazione delle acque reflue	Svolte specifiche campagne di monitoraggio negli impianti di trattamento reflui (<i>Roma Sud, Est, Nord, Ostia, Co.Bi.S</i>) basate sull'idrogeno solforato (H ₂ S), utilizzato come indicatore di qualità dell'aria all'interno e in prossimità degli impianti, per determinare la distribuzione spaziale e temporale degli impatti odorigeni.
	Recuperare i rifiuti riciclabili	Dopo l'avvio nel 2008 presso le principali sedi aziendali del progetto di raccolta differenziata dei rifiuti di ufficio (carta, plastica, toner per stampanti e fotocopiatrici), nel 2009 sono stati raccolti dalle ditte autorizzate e avviati al riciclo 36.160 kg di materiale.
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 l'individuazione e il recupero delle perdite, svolta, ormai da alcuni anni, sia da Acea Ato 2 in collaborazione con la società LaboratoRI sia da altre società idriche del Gruppo, mediante il metodo del "district metering". In particolare, nell'ATO 2, l'analisi si è concentrata presso i comuni di Grottaferrata, Albano, Castel Gandolfo, Castel Madama, Monterotondo, Riano, Fiano Romano, Santa Marinella e Cerveteri.
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 già raggiunti	Nel 2009 sono stati eseguiti complessivamente dalle società idriche del Gruppo 1.021.183 controlli analitici sull'acqua potabile (di cui circa 339.000 nel solo territorio gestito da Acea Ato 2).
	Tutelare l'equilibrio naturale dei corpi idrici riceventi	L'efficienza di depurazione del sistema di raccolta e trattamento dei liquami ha garantito, anche nel 2009, livelli di concentrazione degli inquinanti residui in uscita dagli impianti entro le soglie di legge; sono operative 4 centraline di monitoraggio della qualità delle acque, installate lungo il corso dei fiumi Tevere e Aniene, in grado di comunicare dati alla Sala Operativa Ambientale di Acea Ato 2.

Impresa

Investimenti commisurati al contesto sempre più sfidante e competitivo di riferimento	Adeguare la programmazione degli impieghi finanziari di breve e medio termine alle previsioni di sviluppo	Approvato il Piano industriale per il periodo 2010-2012 che focalizza le strategie del Gruppo principalmente sulle attività regolamentate e prevede investimenti per 1.294 milioni di euro a copertura dell'intero periodo. Nel 2009 gli investimenti complessivi sono stati di 518,1 milioni di euro (+ 24% rispetto ai 417,3 milioni del 2008).
Estendere i campi di attività in settori limitrofi ad alto potenziale di sviluppo	Espansione delle attività nel settore ambientale	Si è concluso per la società SAO l'iter istruttorio per l'ottenimento della Autorizzazione Integrata Ambientale dell'impianto di trattamento rifiuti e annessa discarica a Orvieto (Umbria) ed è proseguita la progettazione di ampliamento del complesso impiantistico; sono in corso di rilascio, da parte delle Province di Grosseto e di Roma, due autorizzazioni a favore della società Aquaser, per il recupero agronomico dei fanghi provenienti dal ciclo di depurazione delle acque; è stato inaugurato l'impianto di compostaggio della Kyklos (Gruppo Aquaser) nel Comune di Aprilia che rappresenta la principale infrastruttura del suo genere nella Regione Lazio, con 60.000 t/anno di rifiuti compostabili costituiti da potature vegetali, fanghi di depurazione e rifiuti organici da raccolta differenziata provenienti dalle province di Roma e Latina.

Grafico n. 7 – ORGANIGRAMMA DI ACEA SPA AL 31.12.2009



La corporate governance in Acea

Acea, aderendo al Codice di Autodisciplina delle società quotate emanato sotto l'egida della Borsa Italiana¹⁴, ha ispirato il suo modello di governo societario ai principi di trasparenza, di equilibrio e di distinzione tra indirizzo strategico, gestione operativa e controllo, facendone uno strumento efficace per il perseguimento della missione aziendale.

Il sistema gestionale è quello *tradizionale*, con un Consiglio di Amministrazione e un Collegio Sindacale. L'amministrazione della società è riservata ad un **Consiglio di Amministrazione** (CdA) che dura in carica tre esercizi e i cui componenti sono rieleggibili. Il Consiglio di Amministrazione è composto di nove membri: due esecutivi (Presidente e Amministratore Delegato) e sette non esecutivi e indipendenti¹⁵; per garantire il costante impegno dei consiglieri verso la Società, è stabilito che ognuno di essi possa ricoprire al massimo cinque incarichi in qualità di amministratore in società quotate, compresa Acea. Nel corso dell'anno il CdA si è riunito tredici volte¹⁶.

¹⁴ L'ultima revisione del Codice di Autodisciplina delle società quotate è del marzo 2006.

¹⁵ 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 29 marzo 2009 il Consiglio di Amministrazione ha valutato il permanere, alla stregua dei criteri previsti dal Codice di Autodisciplina e dei requisiti previsti dal Testo Unico della Finanza (TUF), del carattere di indipendenza degli amministratori.

¹⁶ La percentuale di partecipazione di ciascun amministratore alle riunioni del Consiglio è riportata nella Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari 2009, disponibile on line (www.acea.it).

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

2000-2002

- Adozione del Regolamento delle *Assemblee degli Azionisti*
- Introduzione di un Piano di incentivazione a lungo termine (*stock option plan*)
- Adozione della *Carta dei Valori* (2001)
- Adozione, nel 2002, 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*¹⁵ 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*¹⁸
- 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, AE Produzione SpA, AE Trading SpA e Laboratori 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 operativi 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
- 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 la revisione delle modalità di funzionamento del Sistema di Controllo Interno (SCI) e l'adeguamento del complessivo *Modello di organizzazione, gestione e controllo* ai sensi del D. Lgs. n. 231/2001
- 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
- Adozione di una Procedura per il processo decisionale delle Operazioni con le Parti Correlate (OPC) nel rispetto dei principi di correttezza e trasparenza

2009

- Proseguita la revisione e il miglioramento del **Sistema di Controllo Interno (SCI)** e approvate le *Linee di indirizzo del SCI*
- Adeguati i **Modelli di organizzazione, gestione e controllo**, ai sensi del D. Lgs. n. 231/2001, di Acea SpA, Acea Ato 2, Acea Ato 5 e Terni En.A.
- Approvata la **nuova macrostruttura** organizzativa di Acea SpA
- Ottemperato il disposto normativo per la redazione della **Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari** ai sensi dell'art. 123-bis del Testo Unico della Finanza (D. Lgs. n. 58/98)
- Adeguato lo **Statuto Sociale** alla disciplina normativa prevista dalla L. n. 34/08 e alle *best practices* relativamente alle modalità di scelta e ai metodi di elezione dei membri degli organi societari (criterio proporzionale).

¹⁷ Nell'elaborazione del Modello sono state prese a riferimento le Linee Guida emanate da Confindustria.

¹⁸ Per quanto riguarda il Codice Etico si sono prese a riferimento le indicazioni contenute nel Codice di comportamento adottato da Confservizi.

I principali interventi del CdA, fino alla data della sua scadenza, hanno riguardato:

- l'approvazione del nuovo *Modello di organizzazione, gestione e controllo* ai sensi del D. Lgs. n. 231/2001, adeguato tenendo conto dei nuovi reati introdotti nel decreto e dei mutamenti nell'organizzazione aziendale (17 febbraio 2009)
- la valutazione dell'assetto di funzionamento generale della società (organizzativo, amministrativo e contabile), con particolare riferimento alla gestione dei conflitti d'interesse (29 marzo 2010)
- la valutazione dell'adeguatezza nonché dell'effettivo funzionamento del Sistema di Controllo Interno (SCI) e l'approvazione delle *Linee di indirizzo del SCI* con cui è stata definita la modalità di identificazione e gestione dei principali rischi afferenti Acea SpA e le principali società del Gruppo (29 marzo 2010)
- l'approvazione della nuova macrostruttura della Capogruppo (9 luglio 2009).

Lo Statuto Sociale disciplina inoltre i poteri che possono essere delegati dal Consiglio di Amministrazione e quelli propri del Presidente e dell'Amministratore Delegato, da esercitarsi individualmente e congiuntamente (vedi box dedicato).

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

Il CdA, per legge e per Statuto, è investito in via esclusiva della gestione d'impresa ad eccezione di quanto riservato all'Assemblea. Tra i poteri attribuiti all'organo rientrano:

- la definizione dell'indirizzo strategico e generale nonché la formulazione delle vie di sviluppo della società; il coordinamento economico-finanziario delle attività del Gruppo tramite l'approvazione dei piani strategici, comprensivi dei piani finanziari, degli investimenti e dei budget annuali;
- l'approvazione e modifica dei regolamenti interni per quanto attiene la struttura organizzativa generale della società;
- l'istituzione dei comitati previsti dal Codice di Autodisciplina e la nomina dei loro membri;
- l'adozione del Modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del D. Lgs. n. 231/01;
- la valutazione dell'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile di Acea e delle controllate aventi rilevanza strategica;
- l'istituzione di presidi a tutela del trattamento dei dati personali o di dati sensibili di terzi, redigendo annualmente un documento programmatico sulla sicurezza (D. Lgs. 196/03);
- l'adozione delle procedure necessarie alla tutela della salute dei lavoratori e la nomina dei soggetti a presidio della sicurezza sui luoghi di lavoro (D. Lgs. 81/08).

Box – Funzioni di Presidente e Amministratore Delegato

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

All'**Amministratore Delegato** è affidata l'ordinaria gestione della società, la firma sociale, la rappresentanza legale e processuale nonché ogni altra competenza delegata nei limiti di legge e di statuto. Egli opera sulla base di piani pluriennali e budget

annuali approvati dal Consiglio e garantisce e verifica il rispetto degli indirizzi sulla gestione, attuando le modifiche organizzative e procedurali delle attività della Capogruppo. Presiede il **Comitato di gestione**, organo deputato a 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. Presidente e Amministratore Delegato possono adottare congiuntamente, in caso di necessità, atti riservati al CdA in materia di appalti, acquisti, partecipazioni a gare e rilascio di fidejussioni quando l'urgenza non ne consenta la convocazione, informandone nella prima riunione utile il Consiglio, che verifica la legittimità delle operazioni messe in atto.

I nominativi dei membri del Consiglio di Amministrazione di Acea SpA, il loro eventuale ruolo all'interno dei Comitati e gli avvicendamenti intervenuti nel corso dell'anno sono evidenziati nel box dedicato.

Box – Il Consiglio di Amministrazione di Acea SpA (al 31.12.2009)

Giancarlo Cremonesi	Presidente
Marco Staderini (*)	Amministratore Delegato
Paolo Giorgio Bassi	Componente del Comitato per il Controllo Interno
Massimo Caputi (**)	Componente del Comitato per la Remunerazione
Marco Maria Bianconi	Componente del Comitato per il Controllo Interno
Luigi Pelaggi (***)	Componente del Comitato per la Remunerazione
Andrea Peruzzy (***)	
Jean Louis Chaussade	Componente del Comitato per il Controllo Interno e del Comitato per la Remunerazione

Pierre Clavel (°)

(*) Consigliere nominato in Assemblea il 29.4.2009 e confermato AD al posto del dimissionario Andrea Mangoni dal CdA l'8.5.2009.

(**) Consigliere dimessosi l'8.3.2010.

(***) Consiglieri cooptati in CdA l'8.5.2009 e confermati in Assemblea il 15.9.2009 al posto dei dimissionari Dino Piero Giarda e Geminello Alvi.

(°) Consigliere cooptato in CdA il 14.5.2009 e confermato in Assemblea il 15.9.2009 al posto del dimissionario Jacques Hugè.

Per quanto riguarda l'**Assemblea degli azionisti**, è da segnalare l'importante novità intervenuta nel corso dell'anno, con la quale si è esteso il meccanismo del voto di lista¹⁹ per l'elezione dei componenti degli Organi Sociali anche all'azionista ente pubblico – nel caso Acea, il Comune di Roma – sopprimendo la possibilità in capo ad esso di poter procedere con nomina diretta²⁰. A tal proposito si evidenzia che, con apposita assemblea, tenutasi precedentemente a quella di approvazione del Bilancio 2009, è stata introdotta una variazione nello Statuto Sociale in merito alle modalità di elezione degli amministratori, introducendo per l'assegnazione dei posti in CdA il *criterio proporzionale* in base ai voti ottenuti dalle liste di minoranza.

Le competenze e le qualifiche dei candidati amministratori sono state rese pubbliche con la pubblicazione dei loro curriculum nella *Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari*.

Per favorire la partecipazione degli azionisti dipendenti, sono previsti appositi spazi per la comunicazione e per lo svolgimento della raccolta delle deleghe.

Non esistono patti parasociali di alcun genere fra gli azionisti, né poteri speciali di veto o di altra influenza straordinaria sulle decisioni e, per previsione statutaria, i soci diversi dal Comune di Roma o da sue controllate che detengono partecipazioni superiori all'8% del capitale sociale non possono esercitare il diritto di voto sulla partecipazione eccedente tale limite²¹.

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.

¹⁹ Per statuto il diritto di presentare liste di candidature spetta agli azionisti che, da soli o congiuntamente, detengano almeno l'1% del capitale sociale con diritto di voto.

²⁰ In ottemperanza all'entrata in vigore della L.34/08 che ha modificato l'art. 2449 del Codice Civile (Società con partecipazione dello Stato o di enti pubblici) è stato integrato l'art. 15 dello Statuto Acea, accompagnato inoltre da una norma transitoria applicabile prima del rinnovo del Consiglio di Amministrazione del 2010.

²¹ Acea SpA detiene circa lo 0,2% di azioni proprie per le quali è sospeso il diritto di voto ai sensi dell'art. 2357-ter del Codice Civile.

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

- **il Consiglio di Amministrazione**, che definisce con il Comitato di Controllo Interno le linee guida dello SCI in modo da identificare, misurare, gestire e monitorare adeguatamente i principali rischi afferenti Acea e le società del Gruppo. 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.
- **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, è l'organo essenziale dell'intero Sistema di Controllo Interno, assistendo il CdA nelle definizioni delle linee d'indirizzo del sistema e assicurandogli l'adeguata attività istruttoria a supporto delle decisioni da assumere. Inoltre, fornisce supporto al CdA per le valutazioni che questi effettua sui rapporti con la società di revisione contabile dei bilanci e per la definizione delle modalità di approvazione ed esecuzione delle operazioni poste in essere da Acea con le parti correlate. Nel 2009 il Comitato si è riunito diciassette volte.
- **il Comitato per la Remunerazione**, che presenta proposte al CdA per la remunerazione degli amministratori con deleghe e di quelli che ricoprono particolari cariche, valuta i criteri adottati per la remunerazione dei dirigenti con responsabilità strategiche, proponendo opportuni sistemi di incentivazione per questi e per il vertice aziendale. Nel 2009 il Comitato si è riunito tre volte; durante tali incontri ha assegnato gli obiettivi funzionali al conseguimento della parte variabile incentivante della retribuzione e fissato i termini dell'assunzione del Responsabile dell'Area Industriale Energia in quanto figura di interesse strategico della società.
- **il Collegio Sindacale**, che esercita i poteri e adempie ai doveri previsti dalla normativa corrente, svolgendo una funzione di vigilanza complessiva e di conformità legislativa su Acea, sulla sua struttura, sulla correttezza dell'amministrazione, oltre che sull'effettiva attuazione del Codice di Autodisciplina delle società quotate. Il Presidente del Collegio viene scelto all'interno delle liste di minoranza.
- **l'Amministratore Delegato**, in qualità di sovrintendente alla funzionalità del Sistema di Controllo Interno, che cura l'identificazione dei principali rischi aziendali, provvedendo alla progettazione, realizzazione, gestione e implementazione del Sistema di Controllo.
- **il Dirigente Preposto alla redazione dei documenti contabili e societari**, tra le cui responsabilità vi è quella di presidiare i rischi sul processo di informativa finanziaria, dotandosi anche di un relativo sistema di gestione e controllo interno, e di valutare, unitamente al Comitato per il Controllo Interno, il corretto utilizzo dei principi contabili e la loro omogeneità nel Gruppo ai fini della redazione del Bilancio consolidato.
- **l'Organismo di Vigilanza**, dotato di pieni e autonomi poteri d'iniziativa, intervento e controllo in ordine al funzionamento del *Modello di organizzazione, gestione e controllo* ai sensi del D. Lgs. n. 231/01, al fine di prevenire il rischio di illeciti dai quali possa discendere la responsabilità amministrativa della società.
- **il Comitato Etico**, incaricato di vigilare sull'attuazione e osservanza dei principi e delle regole comportamentali espressi nel *Codice Etico* adottato da Acea.
- **l'Unità Audit**, che entro il sistema di gestione dei rischi svolge controlli di terzo livello, ovvero verifiche indipendenti sul funzionamento complessivo del Sistema di Controllo Interno e sul monitoraggio dell'esecuzione dei piani di miglioramento definiti dal management. La Funzione riporta gerarchicamente al Presidente e non è responsabile di attività operative. Il responsabile della Funzione Audit è stato identificato quale Preposto al controllo interno, con il compito di verificare, attraverso lo svolgimento di audit indipendenti, l'adeguatezza del sistema stesso e di esprimersi in merito alla sua idoneità, riferendo le proprie valutazioni al Comitato di Controllo Interno, al Collegio Sindacale e all'Amministratore Delegato.
- **l'Unità Risk Control e Controlli Interni**, entro la Funzione *Audit*, che ha tra i suoi compiti quello di progettare, implementare e gestire il processo e gli strumenti per la rilevazione e misurazione dei rischi, diffondendo nel Gruppo una sviluppata cultura di *risk management*.
- **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.

Nel 2009 è stata approvata la nuova configurazione delle strutture del Gruppo, al fine di rafforzare il ruolo di indirizzo e governo delle partecipazioni industriali e di fornitura dei servizi. Acea ha scelto di superare la suddivisione in Aree di Business, stabilita nel precedente modello organizzativo del 2006, con la costituzione di nuove Aree industriali funzionalmente innovative in un'ottica di mercato e di global service, oggi così denominate: **Idrico, Ambiente ed Energia, Reti, Energia** e concentrate, rispettivamente, sul coordinamento del business idrico su territorio nazionale, sulle attività facenti capo all'area termovalorizzazione, sulle attività relative alla distribuzione dell'energia, incluso il servizio di illuminazione pubblica, e all'efficiamento energetico, sull'area mercato e produzione di energia.

Ciascuna Area industriale, ha il compito di:

- assicurare la gestione delle partecipazioni nelle Società dell'ambito di competenza, garantendo i risultati attesi del business di pertinenza ed il rispetto da parte delle Società delle direttive della Holding;
- proporre strategie di sviluppo e di posizionamento competitivo relativamente al business di pertinenza, contribuendo alla formulazione degli obiettivi complessivi di redditività e incremento del valore per l'azionista;
- formulare indirizzi e controllare, sotto il profilo industriale, tecnico e operativo, la gestione delle Società dell'Area;
- presidiare i processi strategici delle Società dell'Area e proporre soluzioni operative per la massimizzazione delle sinergie.

Contestualmente si è provveduto alla neo-costituzione, o alla riorganizzazione, di alcune Funzioni di corporate. Tra i principali interventi di riassetto organizzativo si rilevano:

- la costituzione della Funzione "Personale e Servizi", che accorpa le funzioni poste a presidio della gestione delle risorse umane e di approvvigionamenti, logistica e facility management, nonché di presidio della customer care;
- la costituzione della Funzione "Sviluppo e Progetti Speciali", entro la quale confluiscono anche le attività riconducibili alle precedenti aree di business Servizi, ingegneria e laboratorio e Gestioni idriche estero;
- la costituzione della Funzione "Sicurezza e Tutela", entro la quale confluiscono le Unità a presidio di "Sicurezza e salute sul lavoro", "Tutela del patrimonio", "Ispettorato" e "Sistema Qualità e procedure di compliance normativa";
- il trasferimento entro la Funzione "Audit" dell'Unità organizzativa "Risk control e controlli interni", la costituzione di un'Unità dedicata alle attività di Compliance e fraud audit e un'Unità di Operational audit, in applicazione del principio di separatezza tra funzioni di gestione e controllo;
- il trasferimento entro la Funzione "Segreteria e Societario" dell'Unità organizzativa "Affari societari".

I sistemi di gestione

In Acea è operativo un articolato sistema di **norme interne** attraverso il quale vengono esercitati il controllo, la gestione e il presidio unitario di tutti i processi aziendali e sono stati implementati sistemi di gestione formalizzati secondo **norme esterne** (quali i sistemi di gestione ambientale e della qualità correlati alle Certificazioni secondo le norme UNI EN ISO 14001 e UNI EN ISO 9001). Sono inoltre state adottate e aggiornate nel corso del tempo diverse Politiche, a livello di Gruppo o di singole società, a presidio della qualità e della sicurezza, a tutela del patrimonio aziendale e dell'ambiente.

Per *sistema delle regole interne* (vedi grafico n. 8) si intende quel complesso di disposizioni che sovrintende al flusso delle operazioni di governo del Gruppo, a partire dalla definizione di direttive di macro livello, generalmente applicabili in tutti gli ambiti della società, sino alla declinazione di singoli specifici aspetti, caratteristici dei settori di business.

Tale sistema è costituito da:

- **norme direzionali di gruppo**, attraverso cui la capogruppo, nell'ambito delle propria funzione di direzione complessiva, fissa i principi esecutivi generali più opportuni;
- **processi**, a loro volta distinti in processi di governance strategica, di funzionamento e operativi, a seconda che attengano alla determinazione e al perseguimento degli indirizzi strategici, a tematiche trasversali per tutte le società oppure ai singoli business;
- **procedure**, che definiscono le modalità concrete di attuazione di specifiche attività.

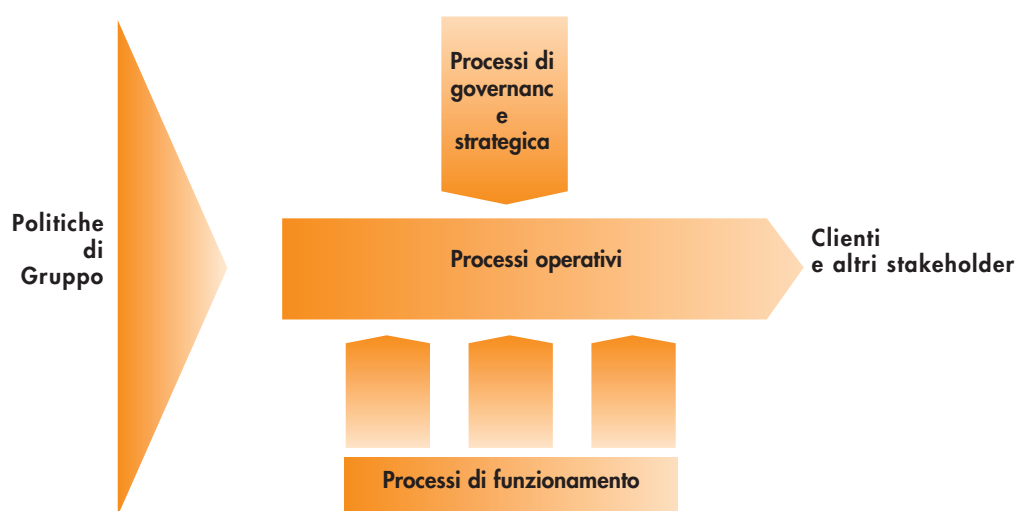
Acea aggiorna regolarmente tale sistema, per assicurarne la piena efficacia in risposta alle evoluzioni del contesto di riferimento in cui opera il Gruppo. Nel 2009, ad esempio, tenendo conto dei precetti più attuali²² è stata approvata una norma direzionale di gruppo riguardante il tema delle *sponsorizzazioni ed erogazioni liberali*. Tra i processi di funzionamento, inoltre, sono stati ridisciplinati quelli di selezione e formazione delle risorse umane e puntuali aggiornamenti sono stati implementati nei processi operativi di singole società.

Nel febbraio 2007 **Acea SpA** ha sostenuto, con esito positivo, la prima verifica ispettiva per il riconoscimento della **Certificazione di qualità**, secondo la **norma ISO 9001:2000**²³, circa le attività di progettazione, costruzione, manutenzione e ristrutturazione delle opere funzionali alla gestione del servizio idrico integrato e dell'illuminazione pubblica; nel 2008 e nel 2009, poi, l'azienda ha superato con esito positivo le verifiche annuali di sorveglianza.

Il compito di impostare e gestire l'intero processo di elaborazione e certificazione del sistema gestionale è affidato all'Unità *Sistema Qualità e Procedure di Compliance Normativa*, della capogruppo, e il responsabile della Funzione *Sicurezza e Tutela*, cui riporta la suddetta Unità, è il Rappresentante della Direzione per l'attuazione del Sistema della Qualità. Ad egli fa capo l'onere del riesame periodico della **Politica della Qualità** al fine di verificarne l'adeguatezza rispetto agli indirizzi e agli obiettivi che si è dato il Gruppo, proponendone, se necessario, l'aggiornamento: **nel dicembre 2009 è stata adottata l'ultima versione del documento**, a firma di Presidente e Amministratore Delegato, che sottolinea la volontà di **promuovere la cultura della qualità** a tutti i livelli della struttura ed esplicita il **riferimento al senso di responsabilità economica, sociale e ambientale per la definizione delle scelte strategiche**²⁴.

Oltre ad Acea SpA la maggior parte delle **società del Gruppo** e degli **impianti produttivi** (centrali termoelettriche, idroelettriche e termovalorizzatori) hanno da tempo sia Certificazioni di Qualità che Certificazioni ambientali; alcuni impianti si sono dotati anche di registrazioni EMAS. (vedi i box dedicati).

Grafico n. 8 – SISTEMA DELLE REGOLE INTERNE



²² Le modifiche al D. Lgs. n. 231/01, le modifiche al D. Lgs. n. 163/03, le linee guida sul Modello di organizzazione, gestione e controllo elaborate da Confindustria nel 2008, il Modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del D. Lgs. n. 231/01 di Acea SpA del febbraio 2009.

²³ Il possesso della certificazione ai sensi della norma ISO 9001:2000 è necessario ad Acea anche per vedersi riconosciuta l'attestazione SOA ai fini della partecipazione alle gare di affidamento di lavori pubblici che rientrano nelle classi d'importo economico di interesse del Gruppo.

²⁴ Tutta la documentazione aggiornata sul Sistema di Gestione per la Qualità di Acea (Politica, Manuale, Certificati, struttura organizzativa ecc.) è disponibile nel sito www.acea.it (sezione Qualità e Sicurezza).

Box – Le certificazioni di qualità del Gruppo Acea 2009

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 9001:2008 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 9001:2008 per l'erogazione del servizio di gestione di parti di ricambio e attrezzature per la manutenzione di centrali elettriche, tramite processi di controllo, accettazione, movimentazione, stoccaggio, conservazione, preparazione e spedizione;
- **SAO SpA** – Certificazione del Sistema Qualità UNI EN ISO 9001:2000 per la attività di raccolta e trasporto di rifiuti per conto terzi, destinati a trattamento, smaltimento o recupero; per la progettazione e gestione di servizi di igiene urbana; per la progettazione, realizzazione e gestione di impianti di trattamento, smaltimento, recupero di rifiuti solidi urbani e rifiuti speciali assimilati agli urbani;
- **Laboratori SpA** – Certificazione del Sistema Qualità UNI EN ISO 9001:2000 per le attività di pianificazione, progettazione e direzione lavori di opere idrauliche e impianti idrico-ambientali, **Accreditamento ACCREDIA**, norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025 per lo sviluppo delle prove analitiche di laboratorio (le prove analitiche oggetto di accreditamento ACCREDIA (ex SINAI), effettuate dal laboratorio per le società del Gruppo, superano l'80%);
- **Acque SpA** – Certificazione del Sistema Qualità UNI EN ISO 9001:2000 per il servizio di approvigionamento, potabilizzazione, controllo qualità ed erogazione di acqua potabile, depurazione acque reflue e trattamento fanghi, per la progettazione e realizzazione di impianti e reti acquedottistiche e fognarie;
- **Acquedotto del Fiora SpA** – Certificazione del Sistema Qualità UNI EN ISO 9001:2000 per la gestione del servizio idrico integrato, la progettazione e realizzazione di reti acquedottistiche e fognarie, inclusi gli impianti di trattamento delle acque, e per il servizio di analisi chimiche delle acque;
- **Publiacqua SpA** – Certificazione del Sistema Qualità UNI EN ISO 9001:2000 per la progettazione e gestione appalti per la costruzione di impianti di depurazione e di reti acquedottistiche e fognarie; per il servizio di potabilizzazione delle acque e di depurazione delle acque reflue;
- **Umbra Acque SpA** – Certificazione del Sistema Qualità UNI EN ISO 9001:2000 per il servizio di distribuzione dell'acqua potabile e, limitatamente ad alcune aree, per il servizio di fognatura e depurazione; per la progettazione, realizzazione e manutenzione di reti acquedottistiche in alcuni comuni gestiti;
- **Nuove Acque SpA** – Certificazione del Sistema Qualità UNI EN ISO 9001:2008 per la gestione del servizio idrico integrato.

Inoltre, prosegue l'iter propedeutico al conseguimento della certificazione ai sensi della norma UNI EN ISO 9001:2008 per le società Acea Ato 5 SpA e Gori SpA e AceaGoriServizi.

Box – Le certificazioni dei sistemi di gestione ambientale del Gruppo Acea 2009

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 idroelettrica Marconi di Narni;
- Centrale termoelettrica di Voghera di Pavia;
- Centrale termoelettrica Roselectra (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 nel 2008 ed è proseguito 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 8000:2008** (responsabilità sociale) e della già ricordata **UNI EN ISO 9001:2008** (sistema qualità) ha ottenuto il **Best4** (Business Excellence Sustainable Task);
- **Publiacqua SpA** ha la **Certificazione ambientale UNI ISO EN 14001:2004** per la conduzione dell'impianto di depurazione (San Colombano) di acque reflue urbane e per i grandi impianti di potabilizzazione (Anconella e Mantignano) a servizio del territorio del Medio Valdarno

La Funzione Sicurezza e Tutela, cui si è già accennato, è stata istituita nel 2009; essa presidia il Gruppo nello sviluppo del sistema di gestione della qualità, tramite un'Unità preposta, ed ha le responsabilità per la definizione e il controllo attuativo delle politiche in materia di **salute e sicurezza sul lavoro e di protezione del patrimonio aziendale materiale e immateriale**. Alla Funzione, infatti, rispondono anche l'Unità Sicurezza e Salute sul Lavoro (vedi capitolo *Personale*) e l'Unità *Tutela del patrimonio*. Verso la fine del 2009 è stata adottata la **Politica della Protezione in Acea SpA**, con l'intento di affermare e sostenere all'interno del Gruppo principi e comportamenti funzionali alla tutela del patrimonio materiale e immateriale (vedi capitolo *Istituzioni e impresa*).

Inoltre, presso Acea Distribuzione, nella prospettiva di conseguire la certificazione del Sisema di Gestione della Sicurezza e Salute sul lavoro in conformità alla norma OHSAS 18001:2007, nel dicembre 2009 è stata adottata la **Politica per la Salute e la Sicurezza sui luoghi di lavoro** (vedi capitolo *Fornitori*).

Tra i sistemi di gestione e controllo rilevanti per la sostenibilità va ricordata l'attività presidiata dall'Unità *Risk Control e controlli interni*, dal 2009 entro la Funzione Audit, 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); l'attività si esplica tramite la reiterazione regolare delle fasi di risk assessment, risk treatment e risk monitoring e la costante 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 Laboratori**, 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.

Vista la crescente importanza che le attività di valorizzazione dei rifiuti stanno assumendo all'interno dei business del Gruppo, e la conseguente attenzione posta da Acea al monitoraggio dei relativi processi operativi, è da segnalare il piano di audit effettuato nel 2009 presso le società Enercombustibili, EALL, Terni En.A. e SAO relativamente ai sistemi di controllo sul conferimento dei rifiuti, sul CDR prodotto e sulle emissioni in atmosfera.



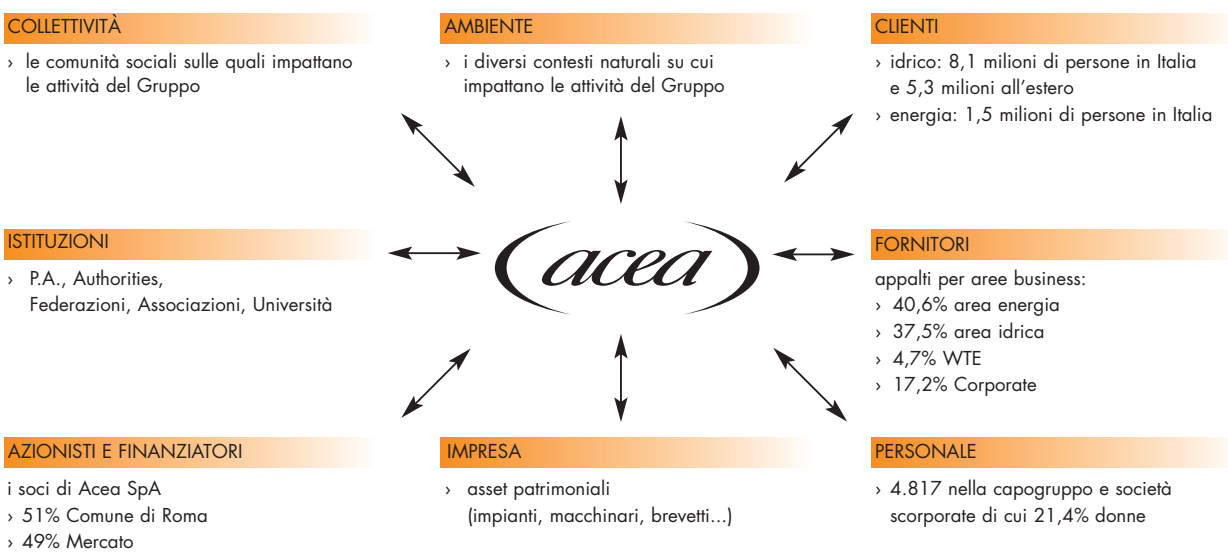
**DOVE UN LEGAME
PUÒ DURARE CENTO ANNI
C'È LA NOSTRA ENERGIA.**
Dal 1909 Acea e Roma fanno parte di un'unica
storia fatta di innovazione e rispetto per il territorio.

2009
acea
100 ANNI
ACEA. IL TUO MONDO
AL CENTRO DEL NOSTRO.

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 mappa e classifica i propri stakeholder elaborando, in funzione delle peculiarità ed esigenze di questi, le relative forme di ascolto e interazione.

Grafico n. 9 – ACEA E I SUOI STAKEHOLDER



NB: la tipologia, le caratteristiche degli stakeholder e le loro relazioni con l'azienda sono illustrate, quantificate e approfondite in ciascuna sezione del Bilancio di Sostenibilità.

L'ascolto: obiettivi e modalità

Acea ha costanti occasioni di interazione e confronto con i suoi portatori d'interesse; negli schemi seguenti si illustrano le **principali iniziative e momenti di ascolto o coinvolgimento degli stakeholder**²⁵ realizzate nel 2009 e alcuni casi in cui è stata l'azienda ad essere valutata dagli stakeholder di riferimento.

²⁵ 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.

metodo di coinvolgimento	informazione generata	condivisione e/o "risposta" verso lo stakeholder	
Clienti / collettività	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).	Livelli di soddisfazione in merito ai servizi erogati e condivisione dei risultati con il Vertice di Acea SpA e i Responsabili dei servizi.	Predisposizione di interventi di miglioramento nella erogazione del servizio in risposta alle istanze rilevate. Offerta di prodotti e servizi modulata sulla base delle aspettative dei clienti. Diffusione dei risultati (sintesi) mediante pubblicazione sul sito internet aziendale e sul <i>Bilancio di Sostenibilità</i> .
	Indagini di customer satisfaction per le principali società idriche del Gruppo Acea, operative in Campania, Lazio, Toscana.		
	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).	Performance di Acea e di altre <i>public utilities</i> del Comune di Roma; valutazione dei risultati e confronto sia con analoghi dati rilevati dalle indagini svolte da Acea sia con dati relativi a società attive in realtà similari.	Comunicati e dichiarazioni del management Acea in risposta alle pubblicazioni istituzionali dell'Agenzia diffusione dei risultati (sintesi) sul <i>Bilancio di Sostenibilità</i> .
	Campagne pubblicitarie e di sensibilizzazione su qualità dell'acqua e dell'energia (Carta d'Identità dell'acqua; la Mappa del Tesoro; La Carta della luce).	Monitoraggio e condivisione interna dei risultati di tutte le attività di comunicazione (riscontri, affluenze, visitatori siti, ecc.), valutazione delle attese e dell'efficacia dell'azione aziendale.	Pianificazione e realizzazione di nuove attività di comunicazione. Predisposizione di miglorie nella funzionalità dei siti internet.
	Eventi culturali e celebrazioni del Centenario Acea; creazione di un sito internet dedicato. Allestimento e sviluppo dei canali internet delle singole società operative (Acea Ato 2, Acea Ato 5).		
Raccolta delle segnalazioni sui servizi gestiti pervenute da clienti e cittadini attraverso i canali di contatto (fax, e-mail, telefono).	Analisi e condivisione delle segnalazioni con i responsabili delle società coinvolte.	Risposte alle segnalazioni pervenute e miglioramento del servizio.	
Associazioni dei consumatori	Incontri tra le società del Gruppo e le associazioni dei consumatori.	Traduzione operativa delle esigenze manifestate dalle associazioni in nome e per conto dei clienti/consumatori.	Risposte alle istanze raccolte.
	Riunioni svolte in sede di tavolo di confronto permanente tra Acea e le associazioni.	Confronti su materie di interesse condiviso: nel 2009 l'attenzione si è concentrata sul tema della conciliazione paritetica.	Predisposizione e adozione dei regolamenti e protocolli di conciliazione paritetica in Acea Ato 2, Acea Ato 5, AceaElectrabel Elettricità
	Partecipazione alle presentazioni di studi e ricerche organizzate dalle associazioni consumeristiche.	Acquisizione di ulteriori dati utili da fonti informative esterne all'azienda e loro analisi.	Predisposizione di iniziative di miglioramento dei processi aziendali.

ASCOLTO E COINVOLGIMENTO DEGLI AZIONISTI, DELLA COMUNITA' FINANZIARIA E DEGLI ORGANI DI STAMPA 2009

metodo di coinvolgimento	informazione generata	condivisione e/o "risposta" verso lo stakeholder	
Azionisti	Assemblee degli azionisti. Presentazioni del Gruppo Acea e dei principali elementi informativi dei business sulle piazze finanziarie.	Dichiarazioni del vertice su richieste di informazioni e proposte avanzate da soci.	Informazioni disponibili sul sito internet aziendale (spazio azionisti), tra cui i verbali assembleari. A maggior beneficio della comunicazione nel corso dell'anno, in riferimento all'esercizio 2008, è stato lanciato on line il sito dedicato al Bilancio Consolidato del Gruppo Acea, versione italiana e inglese, ed è stata rinnovata la sezione "azionisti" del sito istituzionale Acea.
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, questionari e approfondimenti "in presenza" su temi afferenti l'approccio RSI di Acea da parte degli analisti.	Monitoraggio costante dei rating e delle valutazioni espresse sulla sostenibilità dell'azienda.	Attività di informazione e sensibilizzazione interna sulla finanza etica. Continuo sviluppo dei contatti con gli operatori del settore (analisti, benchmark providers, fondi).

	metodo di coinvolgimento	informazione generata	condivisione e/o "risposta" verso lo stakeholder
Centri di ricerca	<p>Interazione con le Università ed Enti di ricerca: nell'anno numerose società del Gruppo e Funzioni della Holding hanno sviluppato attività di ricerca e progetti mirati in interazione con Università e Centri di ricerca.</p> <p>Partecipazioni a Master.</p> <p>Adesioni alle iniziative di diversi organismi di ricerca.</p>	<p>Collaborazione alla realizzazione di studi e progetti in diversi ambiti (idrico-ambientale; gestioni degli approvvigionamenti, interazione aziende e mercato del lavoro, sviluppo impianti IP; incontri e seminari su CSR ecc..).</p> <p>Condivisione di conoscenze.</p>	<p>Sviluppo congiunto di progetti scientifici da applicare sia ai processi produttivi che gestionali a beneficio della comunità imprenditoriale e scientifica.</p> <p>Contributi finanziari, didattici ed organizzativi, all'organizzazione di master specifici.</p>
Authorities e agenzie	<p>Incontri, audizioni e scambi informativo - documentali con le Autorità e gli altri soggetti competenti per la regolazione del settore energia.</p> <p>Interazioni con le autorità amministrative di regolamentazione e sorveglianza dei mercati, secondo le procedure previste.</p> <p>Indagini svolte dall'Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali del Comune di Roma: nel 2009, tra l'altro, sulla qualità delle performance erogate dagli sportelli al pubblico di Acea (con modalità mystery client e tramite osservazioni dirette).</p>	<p>Osservazioni sui documenti di consultazione; predisposizione delle documentazioni da presentare alle Autorità (settore energia); presentazione dei progetti di efficientamento energetico.</p> <p>Incontri e Verbali di audizioni presso le Autorità; presentazione di impegni; comunicazioni alla Consob da parte del management Acea e soggetti ad essi collegati (cosiddetti "soggetti rilevanti").</p> <p>Condivisione dei risultati delle indagini svolte da terzi su prestazioni aziendali.</p>	<p>Approvazione dei progetti di risparmio energetico.</p> <p>Consegna alle Autorità delle documentazioni integrative a seguito di attività di verifica del rispetto delle discipline regolatorie.</p> <p>Premio conferito ad Acea Distribuzione dall'AEEG per il miglioramento delle prestazioni di continuità</p> <p>Ottemperanza alla normativa in tema di comunicazioni societarie.</p>
Istituzioni locali	<p>Servizio idrico: confronti e scambi documentali con le autorità pubbliche competenti negli ambiti territoriali ottimali di riferimento (Autorità d'Ambito, Segreteria Tecnica Operativa, Conferenza dei Sindaci).</p> <p>Gestione delle relazioni con comuni, province e altre istituzioni locali presenti nei territori in cui Acea svolge le proprie attività.</p> <p>Collaborazioni con la Protezione civile.</p> <p>Scambio documentale con il difensore civico.</p>	<p>Predisposizione di dati e documenti per l'aggiornamento informativo di Autorità d'Ambito, Segreteria Tecnica Operativa e Conferenza dei sindaci.</p> <p>Accordi per promuovere congiuntamente iniziative.</p> <p>Elaborazione di piani di intervento.</p> <p>Istanze e reclami dei cittadini sui servizi gestiti da Acea, analisi delle richieste e individuazione delle possibili soluzioni.</p>	<p>Erogazione del servizio da parte delle società idriche del Gruppo sulla base delle determinazioni aggiornate in merito a Convenzioni di gestione e piani tariffario assunti dalle autorità pubbliche competenti.</p> <p>Nel 2009 il Comune di San Vittore è stato insignito del premio PIMBY, in relazione all'ampliamento del termovalorizzatore presente sul territorio: nella motivazione del premio si sottolinea la fattiva collaborazione della società EALL del Gruppo Acea, proprietaria dell'impianto.</p> <p>Condivisione di competenze e fornitura di servizi specifici.</p> <p>Predisposizione di interventi a supporto della Protezione civile, in particolare in casi di emergenza.</p> <p>Risoluzione delle problematiche presentate.</p>

ASCOLTO E COINVOLGIMENTO DEI DIPENDENTI E DEI LORO RAPPRESENTANTI 2009

	metodo di coinvolgimento	informazione generata	condivisione e/o "risposta" verso lo stakeholder
Dipendenti	Consolidamento del sistema di valutazione delle performance dei dipendenti .	Rilevazione, analisi e valutazione dei comportamenti agiti e dei risultati conseguiti dai dipendenti.	Il sistema di valutazione si integra con quello premiante e entra a far parte dei programmi di sviluppo e di incentivazione del personale.
	Inventario delle competenze presenti nella società Acea Ato 2.	Mappatura dei profili professionali e delle necessità formative.	Avvio di programmi di sviluppo delle competenze anche tramite interventi formativi mirati.
	Tavola rotonda con HRC Academy, sui legami virtuosi tra CSR, norme e aspetti gestionali della salute e sicurezza sul lavoro.	Dibattito allargato e sviluppo condiviso di idee e approfondimenti sul tema del <i>safety management</i> .	Elaborazione di proposte innovative per il miglioramento della salute e sicurezza della dimensione del lavoro.
Organizzazioni Sindacali (OOSS) e Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS)	Comitato di partecipazione, commissioni ad hoc e gruppi di lavoro tecnici. Incontri periodici con i RLS.	Visioni e prospettive delle rappresentanze dei lavoratori su temi attinenti alle strategie e politiche di Gruppo.	Giungono ad esito positivo accordi sindacali, relativi ai sistemi contrattuali, alla disciplina dell'organizzazione e degli orari di lavoro, al premio di risultato da erogare ai dipendenti, alla mobilità.

ASCOLTO E COINVOLGIMENTO DEGLI OPERATORI ECONOMICI 2009

	metodo di coinvolgimento	informazione generata	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.	Nell'ambito del sistema di qualificazione dei lavori in area idrico-elettromeccanica: pubblicato il nuovo regolamento del Sistema di Qualificazione lavori – area idrica.
	Raccolta e analisi delle richieste provenienti dalle società del Gruppo relativamente alle necessità di miglioramento dei processi di approvvigionamento curati centralmente dalla capogruppo	Interventi sui sistemi SAP; implementazione del portale unico per la gestione dei contratti comuni.	Ottimizzazione dei sistemi informativi ed efficientamento dei processi operativi, perfezionando il servizio di centrale acquisti reso da Acea SpA verso le società/unità del Gruppo richiedenti.
	Nell'ambito del progetto Mission Economiques: incontri con alcune imprese francesi e di altre nazioni, operative nell'indotto dei business di Acea.	Scambi informativi inerenti le necessità di approvvigionamento dell'azienda in vista di possibili rapporti commerciali.	Incontri bilaterali tra le imprese produttrici e alcune società del Gruppo Acea.
	Verifiche presso i cantieri (lavori in area energia) – 1.027 ispezioni nel 2009 – nell'ambito del progetto Vendor rating (qualità e sicurezza sui luoghi di lavoro).	Condivisione degli esiti delle verifiche in cantiere ed elaborazione di un indicatore di reputazione, pianificazione di assistenza e formazione.	Miglioramento dei livelli di qualità e sicurezza riscontrati presso le imprese (trend dell'indicatore di reputazione medio in notevole risalita).

La formazione e la distribuzione del valore aggiunto

Il valore aggiunto (tabella n. 11) rappresenta, in sintesi, la **ricchezza generata nell'anno dall'azienda ed è dedotto dalla differenza tra ricavi e costi esterni di produzione.**

I ricavi sono generati principalmente dai servizi resi allo stakeholder "cliente", i costi esterni sono quelli pagati ai fornitori, che rappresentano la voce di spesa per l'acquisto di beni, lavori e servizi necessari allo svolgimento delle attività aziendali.

Il dato è bilanciato nel prospetto di ripartizione del valore aggiunto (tabella n. 12), che **indica la distribuzione della ricchezza prodotta da Acea verso i suoi stakeholder:** 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 relazioni orientate alla sostenibilità e responsabilità sociale.

Il **valore aggiunto** creato nel 2009 si contrae del 12,7% rispetto agli oltre 1.014 milioni di euro del 2008, attestandosi a **circa 885 milioni di euro.**

La distribuzione agli stakeholder, considerata in termini monetari rispetto all'anno precedente, premia le istituzioni (+37,5% sul 2008), la collettività (+20,1%) e i dipendenti (+15,7%), negativi i valori per gli altri stakeholder (finanziatori: -13,9% sul 2008; impresa: -14,1%; azionisti: -96,2%).

Tabella n. 11 – LA FORMAZIONE DEL VALORE AGGIUNTO (2007-2009)

(in milioni di euro)	2007	2008	2009
ricavi netti	2.591,05	3.143,98	2.954,30
oneri esterni (*)	(1.821,79)	(2.251,67)	(2.080,66)
valore aggiunto caratteristico lordo	769,26	892,31	873,64
proventi finanziari	27,76	33,69	20,06
gestioni da partecipazioni	40,13	(0,08)	0,82
risultato attività discontinue	0	0,60	0
utile distribuito (**)	28,75	94,13	0
contributi in c/esercizio	(7,01)	(6,42)	(9,24)
valore aggiunto globale lordo	858,89	1014,23	885,28
% sui ricavi netti	33%	32%	30%

(*) 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.

Grafico n. 10 – RIPARTIZIONE DEL VALORE AGGIUNTO PER STAKEHOLDER (2007-2009)

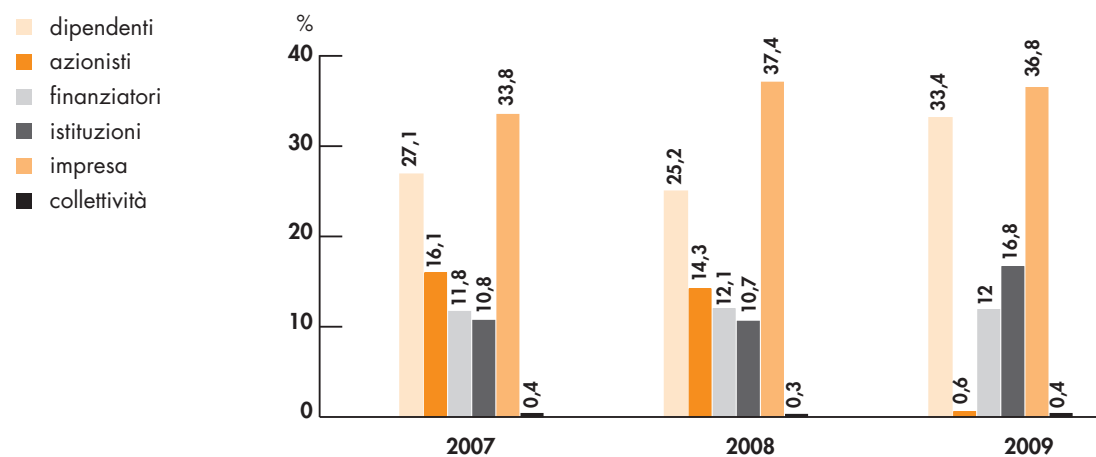


Tabella n. 12 – RIPARTIZIONE DEL VALORE AGGIUNTO (2007-2009)

(in milioni di euro)	2007	2008	2009
 dipendenti			
salari e stipendi	198,29	224,07	239,01
accantonamento TFR e quiescenza	2,12	11,88	12,24
oneri sociali	63,79	68,57	74,85
mensilità aggiuntive	0,18	0,26	0,31
agevolazione tariffaria dipendenti	0,91	-9,74	0,02
altri costi del personale	0,34	1,33	9,96
totale costo del lavoro	265,63	296,37	336,39
servizi al personale (*)	7,95	8,69	9,13
concorso tariffa ex dipendenti (costi capitalizzati)	0 -40,44	-2,58 -46,92	0,23 -49,97
totale valore aggiunto distribuito ai dipendenti	233,14	255,56	295,78
incidenza sul valore aggiunto totale	27,1%	25,2%	33,4%
 azionisti			
utile distribuito	132,04	139,92	0,00
utile di terzi	6,06	5,56	5,56
totale valore aggiunto distribuito agli azionisti	138,1	145,48	5,56
incidenza sul valore aggiunto totale	16,1%	14,3%	0,6%
 finanziatori			
oneri finanziari	101,25	123,04	105,87
totale valore aggiunto distribuito ai finanziatori	101,25	123,04	105,87
incidenza sul valore aggiunto totale	11,8%	12,1%	12%
 istituzioni			
imposte dirette	90,39	104,36	147,80
imposte e tasse indirette e patrimoniali	7,07	7,73	7,89
contributi e quote associative	1,73	2,57	2,43
contributi in conto esercizio (EC4)	-7,00	-6,42	-9,24
totale valore aggiunto distribuito alle Istituzioni	92,19	108,24	148,88
incidenza sul valore aggiunto totale	10,8%	10,7%	16,8%
 impresa			
ammortamenti	175,83	208,93	230,55
accantonamenti	27,41	6,56	108,71
svalutazioni	26,74	22,93	38,83
utile non distribuito	60,7	140,50	-52,49
totale valore aggiunto distribuito all'impresa	290,68	378,92	325,60
incidenza sul valore aggiunto totale	33,8%	37,4%	36,8%
 collettività (**)			
erogazioni liberali	0,24	0,49	0,37
sponsorizzazioni	2,89	2,02	2,58
eventi	0,25	0,32	0,37
fiere e convegni	0,15	0,16	0,27
totale valore aggiunto distribuito alla collettività	3,53	2,99	3,59
incidenza sul valore aggiunto totale	0,4%	0,3%	0,4%
totale valore aggiunto distribuito	858,89 100%	1014,23 100%	885,28 100%

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.



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**, edizione 2006, e gli indicatori introdotti **dal Supplemento di settore per le Utilities del comparto elettrico**²⁶, ai quali Acea si è attenuta per la redazione del *Bilancio di Sostenibilità 2009*, con l'indicazione delle sezioni e delle pagine del report ove è possibile reperirli.

Il significato di ciascun indicatore di performance trova articolata spiegazione nelle *Linee guida* e nel *Supplemento di settore*, ai quali si rinvia.

Tabella n. 13 – INDICATORI GRI-G3 ECONOMICI E SOCIALI

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. 124, 132, 137; *L'identità aziendale* pagg. 30, 54, 55
- 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 pag. 64; *L'identità aziendale* pag. 28; *Le relazioni con l'ambiente* pagg. 150, 161 e ss.
- EC3 (Core) Copertura degli obblighi assunti in sede di definizione del piano pensionistico (benefit plan obligations).
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 125
- EC4 (Core) Finanziamenti significativi ricevuti dalla Pubblica Amministrazione.
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 137; *L'identità aziendale* pag. 55

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 pag. 124
- 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. 109
- EC7 (Core) Procedure di assunzione di persone residenti dove si svolge prevalentemente l'attività e percentuale dei senior manager assunti nella comunità locale.
Le procedure di assunzione del personale in Acea non prevedono come elemento di prelievo il requisito della residenza geografica, in quanto potenzialmente discriminatoria e non funzionale alle logiche di Gruppo.
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 113

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. 82, 85, 88, 100 ss.
- EC9 (Additional) Analisi e descrizione dei principali impatti economici indiretti considerando le esternalità generate.
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 64, 82, 85, 88, 97, 100 e ss.; *Le relazioni con l'ambiente* pag. 163

Disponibilità e affidabilità

- EU6 (Core) Approccio di gestione volto a garantire la disponibilità e affidabilità della fornitura di energia elettrica nel breve e lungo termine.
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 74, 105, 106 nota 75, 138, 142; *Le relazioni con l'ambiente* pagg. 149, 161, 164

²⁶ Gli indicatori del Supplemento di Settore per le Utilities del comparto elettrico (EU) sono integrati nella tabella.

Gestione della domanda

- EU7 (Core) Programmi di gestione della domanda energetica per utenze domestiche, commerciali, istituzionali e industriali.
Le relazioni con l'ambiente pag. 149

Ricerca e sviluppo

- EU8 (Core) Attività di ricerca e sviluppo e spese destinate a garantire l'affidabilità della fornitura di energia elettrica e volte alla promozione dello sviluppo sostenibile.
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 74, 142; Le relazioni con l'ambiente pagg. 149, 161, 164

Smantellamento impianti

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

Disponibilità e affidabilità

- EU10 (Core) Capacità di energia elettrica pianificata rispetto alla domanda prevista a lungo termine, suddivisa per fonte energetica e regime regolatorio.
L'identità aziendale pagg. 27 nota 11, 28

Efficienza di sistema

- EU11 (Core) Rendimenti medi degli impianti di produzione energetica suddivisa per fonte energetica e regime regolatorio.
Le relazioni con l'ambiente pagg. 159, 160
- EU12 (Core) Percentuale di perdite di trasmissione e distribuzione sul totale dell'energia.
Le relazioni con l'ambiente pag. 160

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. 113, 114 e ss., 117 e ss.
- 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 e ss.
- 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
- 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 pag. 125
- EU14 (Core) Programmi e processi per assicurare la disponibilità di manodopera qualificata.
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 74, 127
- EU15 (Core) Percentuale di dipendenti pensionabili nei prossimi 5/10 anni, distinti per categoria professionale e territorio.
 La percentuale di dipendenti delle società del Gruppo attive nel comparto elettrico (Acea Distribuzione, Acea Reti e Servizi Energetici e le 4 società della joint venture, tutte ubicate nel territorio laziale) pensionabili entro i prossimi 5 anni è pari al 6,6%: di cui il 5,4 impiegati e l'1,2% operai mentre quella relativa ai dipendenti pensionabili entro i prossimi 10 anni è pari al 14,7%: di cui l'11,2% impiegati e il 3,5% operai.
- EU17 (Core) Giorni/lavoro della forza lavoro di appaltatori e subappaltatori impiegati in attività di costruzione, manutenzione e funzionamento operativo.
 La Direzione Lavori di Acea Distribuzione monitora le giornate lavorative delle ditte appaltatrici e subappaltatrici, attraverso i fogli presenze degli operai. Al momento non è tuttavia possibile fornire un'indicazione numerica precisa di tal dato.

Relazioni industriali

- LA4 (Core) Percentuale di dipendenti coperti da accordi collettivi di contrattazione.
 Con riferimento ai Servizi e ai Lavori affidati da Acea Distribuzione, la totalità dei dipendenti delle ditte appaltatrici è coperta da Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro; per ciò che concerne i Fornitori, Acea Distribuzione si impegna nella verifica degli adempimenti previdenziali e contributivi (INAIL).
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 117 e ss.

- LA5 (Core) Periodo minimo di preavviso per modifiche operative (cambiamenti organizzativi), specificando se tali condizioni siano incluse o meno nella contrattazione collettiva.
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 117 e ss.

Salute e sicurezza sul lavoro

- LA6 (Additional) Percentuale dei lavoratori rappresentati nel Comitato per la salute e la sicurezza, composto da rappresentanti della direzione e dei lavoratori, istituito al fine di controllare e fornire consigli sui programmi per la tutela della salute e della sicurezza del lavoratore. In Acea viene rispettato quanto stabilito dal D. Lgs. n. 81/2008 in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro.
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 110, 121 e s.
- LA7 (Core) Tasso di infortuni sul lavoro, di malattia, di giornate di lavoro perse, assenteismo e numero totale di decessi, divisi per area geografica.
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 121 e s.
- LA8 (Core) Programmi di educazione, formazione, consulenza, prevenzione e controllo dei rischi attivati a supporto dei lavoratori, delle rispettive famiglie o della comunità, relativamente a disturbi o malattie gravi.
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 123
- LA9 (Additional) Accordi formali con i sindacati relativi alla salute e alla sicurezza.
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 122
Nel 2009 la tematica della sicurezza non è stata oggetto di specifici accordi sindacali
- EU16 (Core) Politiche e condizioni/requisiti relativi a salute e sicurezza dei dipendenti e del personale di fornitori, appaltatori e subappaltatori. In Acea Distribuzione esiste l'Unità Ispezione Cantieri presente all'interno dell'U.O. Qualità e Sicurezza che costantemente effettua delle ispezioni presso i cantieri, verificando il rispetto dei parametri di sicurezza dei lavori svolti dalle ditte appaltatrici per conto della società.
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 104, 106, 110 e s., 127
- EU18 (Core) Percentuale di personale di appaltatori e subappaltatori che ha ricevuto adeguata formazione in tema di salute e sicurezza. Con riferimento alla presenza di forza lavoro di ditte appaltatrici e subappaltatrici adeguatamente preparata in materia di sicurezza, Acea Distribuzione verifica per i profili professionali specifici di cui si avvale (ad esempio la figura dell'elettricista) il possesso dei titoli richiesti dalla normativa di riferimento in materia di sicurezza, inoltre effettua un'opera di coordinamento, informa le ditte a cui affida in appalto i propri lavori dei rischi specifici insiti nella tipologia d'appalto e richiede la presenza in cantiere di un RSPP (Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione).

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 pagg. 123, 126 e ss.
- 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 2009 (vedi capitolo *Personale*, paragrafo *I sistemi di valutazione del personale*).
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 126

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 e s., 119 e s., 131
- 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.

DIRITTI UMANI

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).
Il Gruppo ha adottato codici valoriali - Codice Etico e Codice Etico Appalti - alla cui osservanza sono tenuti tutti i soggetti che operano a servizio di Acea nella gestione delle attività aziendali e ciò garantisce un adeguato presidio della tutela dei diritti umani nell'eventuale sottoscrizione di accordi d'investimento e/o approvvigionamento

- .HR2 (Core) Percentuale dei principali fornitori e appaltatori che sono sottoposti a verifiche in materia di diritti umani e relative azioni intraprese.
- 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

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 *Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder* pagg. 119 es., 131 e *L'identità aziendale* pag. 33

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. 117 e s., 130 e s.

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*).

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*).

Pratiche di sicurezza

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

Diritti della comunità delle popolazioni indigene

- HR9 (Additional) Numero di 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* pagg. 130 e s. e nel fascicolo *Schede società Italia-estero*.

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. 66-72, 89, 97 e ss., 104 e ss., 110, 143; *L'identità aziendale* pagg. 46-49, 51 e ss.
- EU19 (Core) Partecipazione degli stakeholder ai processi decisionali relativi alla pianificazione energetica e allo sviluppo delle infrastrutture.
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 105, 139; *Le relazioni con l'ambiente* pag. 161

- EU20 (Core) Approccio di gestione relativo agli effetti di dislocamento.
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 139; *Le relazioni con l'ambiente* pag. 161
- EU21 (Core) Piani d'emergenza, disaster planning, piani di accoglienza e ricovero.
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 138
- EU22 (Core) Numero delle persone fisicamente ed economicamente "sfollate" e risarcimenti, suddivisi per tipo di progetto.
Non si sono verificati episodi di questo tipo.

Corruzione

- SO2 (Core) Percentuale e numero di divisioni interne monitorate per rischi legati alla corruzione.
L'identità aziendale pagg. 44, 46
- 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 il 4,3% dei dipendenti inclusi nel perimetro di rendicontazione del capitolo *Personale* (210 neoassunti su 4.817 unità). Tale attività formativa è illustrata in *Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder* pagg. 126 e s.
Nel 2009 è stato realizzato uno specifico modulo e-learning relativo ai contenuti normativi del D. Lgs. 231/01 sulle procedure anticorruzione dedicato a tutti i dirigenti, quadri e impiegati con responsabilità.
- SO4 (Core) Azioni intraprese in risposta ad episodi di corruzione.
Non si registrano episodi di corruzione.

Contributi politici (approccio nei confronti di politica e istituzioni)

- SO5 (Core) Posizioni della politica pubblica, partecipazione allo sviluppo di politiche pubbliche e pressioni esercitate.
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 137
- 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. 137

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. 143

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. 143

RESPONSABILITA' DI PRODOTTO

Salute e sicurezza dei consumatori

- PR1 (Core) Fasi del ciclo di vita dei prodotti/servizi per i quali gli impatti sulla salute e sicurezza sono valutati per promuoverne il miglioramento e percentuale delle principali categorie di prodotti/servizi soggetti a tali procedure.
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 88, 110, 143; *L'identità aziendale* pagg. 46-48
- EU25 (Core) Numero di infortuni, malattie e incidenti mortali che hanno coinvolto la collettività, incluse cause legali anche pendenti.
Per il 2009 non si registrano episodi in merito. È ancora pendente il giudizio per l'incidente mortale conseguente al crollo di un palo dell'illuminazione pubblica a Napoli avvenuto nel 2006.
- PR2 (Additional) Numero totale (suddiviso per tipologia) di casi di non conformità a regolamenti e codici volontari riguardanti gli impatti sulla salute e sicurezza dei prodotti/servizi durante il loro ciclo di vita.
Non si registrano casi di non conformità.

Etichettatura di prodotti e servizi (labeling)

- PR3 (Core) Tipologia di informazioni relative ai prodotti e servizi richieste dalle procedure e percentuale di prodotti e servizi significativi soggetti a tali requisiti informativi.
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 73 e ss.
- 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 e ss.
- PR5 (Additional) Pratiche relative alla customer satisfaction, inclusi i risultati delle indagini volte alla sua misurazione.
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 66 e ss.; *L'identità aziendale* pagg. 50 e ss.

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.acea.it) dedica l'articolo 12.2 ai "contratti e alle comunicazioni con i clienti" e l'articolo 20 a "contributi e sponsorizzazioni".
- 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. 143

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. 92; *L'identità aziendale* pag. 42

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. 143

Accesso

- EU23 (Core) Programmi volti a mantenere/migliorare l'accesso all'energia, compresi quelli in partnership con le istituzioni e servizi di supporto al cliente.
Nel settore energetico il sistema pubblico prevede agevolazioni economiche tese a facilitare l'accesso al servizio alle fasce meno abbienti della popolazione.
- EU26 (Core) Percentuale di popolazione non servita nelle aree sotto gestione.
La copertura della rete di distribuzione è capillare su tutto il territorio.
- EU27 (Core) Numero di interruzioni causate da mancato pagamento, ripartite per durata dell'interruzione e regime regolatorio.
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 76-77
- EU28 (Core) Frequenza delle interruzioni.
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 80-81
- EU29 (Core) Durata delle interruzioni.
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 80-81
- EU30 (Core) Indici disponibilità medi degli impianti (per fonte energetica e regime regolatorio).
Le relazioni con l'ambiente pagg. 158-160

Fornitura di informazioni

- EU24 (Core) Pratiche per rimuovere gli ostacoli culturali, linguistici, di alfabetizzazione, di disabilità in materia di accessibilità e sicurezza nell'uso dell'energia e servizi di supporto al cliente.
Non sono previsti programmi specifici in azienda, il sistema pubblico garantisce forme di sostegno tese a ridurre gli ostacoli presso la popolazione per l'uso dell'energia.

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.

Le informazioni circa i rapporti che intercorrono tra Acea, i clienti e la collettività vengono presentate in maniera integrata, poiché i **dati relativi ai servizi erogati** si riferiscono ad un'area (Roma e provincia) in cui i due stakeholder sono quasi coincidenti²⁷.

La descrizione dei **ricavi correlati a ciascun segmento delle filiere** dell'energia e idrica, da Bilancio consolidato, così come le indicazioni circa i clienti dei servizi elettrico ed idrico si riferiscono invece ad un bacino più ampio.

Le filiere e i ricavi

Area energia

Acea è attiva in tutti i segmenti della filiera dell'energia: produzione, distribuzione, efficientamento e vendita; settori in parte liberalizzati e in parte sottoposti alla regolamentazione dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas.

Nel campo della **generazione**, a seguito di alcuni episodi di indisponibilità tecniche sugli impianti (guasti o manutenzioni programmate) e per le dinamiche dei prezzi registrate nell'anno, le quantità prodotte dalle centrali termoelettriche di AceaElectrabel Produzione e Tirreno Power si sono ridotte. Tale situazione, pur a fronte dell'incremento di generazione del parco idroelettrico e del comparto eolico, ha inciso sui ricavi del segmento, pari a **256,6 milioni di euro** nel 2009, con una riduzione di circa 66 milioni di euro rispetto al 2008. A questa attività vanno aggiunti i ricavi dell'energia prodotta dagli impianti di termovalorizzazione di Terni En.A. ed EALL²⁸ per **32,2 milioni di euro** in flessione di circa 680 mila euro rispetto all'anno precedente.

Tra le attività economiche del settore elettrico, significativi sono stati i ricavi procurati dalla **commercializzazione dei certificati bianchi**²⁹ (conseguiti grazie al risparmio energetico) e verdi³⁰ (energia prodotta da rinnovabili), che complessivamente ammontano a **45,2 milioni di euro** in forte aumento rispetto ai 25,4 milioni del 2008.

²⁷ La maggior parte delle informazioni si riferiscono infatti ai clienti finali dei servizi erogati nell'area di Roma e provincia. Il servizio idrico integrato è gestito da Acea Ato 2 nell'Ambito Territoriale Ottimale 2-Lazio centrale (che include Roma e altri 111 comuni). Per il servizio di fornitura di energia elettrica, sebbene nel mercato liberalizzato i clienti possano scegliere tra 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.

²⁸ Le società Terni En.A. ed EALL fanno parte del Gruppo Acea Risorse e Impianti per l'Ambiente (A.R.I.A.). Tale gruppo industriale, oltre alla termovalorizzazione dei rifiuti, è operativo nella gestione di impianti di trattamento, recupero e smaltimento dei rifiuti solidi urbani e speciali e nei servizi di gestione di discarica. Per queste ulteriori attività di tutela ambientale, cui vanno aggiunti i servizi resi dal gruppo Aquaser nell'ambito del recupero dei fanghi di depurazione del servizio idrico, i ricavi del 2009 sono stati pari a **26,2 milioni di euro**, in aumento di 1,2 milioni rispetto al 2008.

²⁹ 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 (vedi le relazioni con l'ambiente).

³⁰ 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.

La **distribuzione di energia elettrica** nei comuni di Roma e Formello, per gli utenti del mercato tutelato, libero e di salvaguardia (vedi box), ha generato profitti pari a **294,4 milioni di euro**, in crescita rispetto ai 276,8 milioni di euro dell'anno scorso. I citati ricavi vanno integrati con circa **47 milioni di euro** di perequazioni, previste dal sistema regolatorio³¹.

Dall'attività di **illuminazione pubblica** svolta nel territorio del comune di Roma sono stati conseguiti ricavi per **70,2 milioni di euro** ai quali vanno aggiunti **7,3 milioni di euro** di ricavi per la cura dell'illuminazione cimiteriale.

La **vendita di elettricità ai clienti finali** del mercato di maggior tutela e libero³², a seguito della situazione macroeconomica 2009 che ha determinato una riduzione della domanda di elettricità a livello nazionale, si è contratta di circa 140 milioni di euro rispetto al 2008, portandosi a valori pari a **1.134 milioni di euro**. La **vendita di gas** si contrae, anche se in misura lieve (circa 5,5 milioni in meno sul 2008), con ricavi pari a **234,9 milioni di euro**. A fronte della contrazione delle vendite di gas effettuate dalle società commerciali di AceaElectrabel Elettricità (-31,6% rispetto al 2008) si segnala il forte aumento della commercializzazione realizzata da AceaElectrabel Trading, passata da 1.389 MSmc a 1.896 MSmc (+36,5%).

Area idrica

Acea è leader nazionale nel comparto, con una popolazione servita pari al 14,5% del mercato nazionale. Nel 2009 i risultati che derivano dalla gestione del **servizio idrico integrato** sono stati ampiamente positivi. Tutte le società operative nei territori serviti da Acea (Toscana, Umbria, Lazio e Campania) hanno registrato un miglioramento rispetto al 2008 portando i ricavi del settore a **667,2 milioni di euro** (rispetto ai 655 milioni di euro dello scorso anno).

Va segnalato anche il contributo della società Nuove Acque (attiva in Toscana nell'ATO 4 – Alto Valdarno), consolidata per la prima volta nel Bilancio 2009 a partire dal mese di ottobre.

Infine, ai ricavi idrici delle gestioni del Gruppo operative in Italia, vanno **sommati circa 14 milioni di euro**, provenienti dalle **gestioni estere**. Acea è infatti presente in Perù, Honduras, Colombia e Repubblica Dominicana, tramite la partecipazione in alcune società idriche³³.

I clienti del Gruppo Acea

I clienti del servizio elettrico

A livello nazionale, l'evoluzione del processo di **liberalizzazione** del settore elettrico, monitorata dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas (AEEG), ha evidenziato un **passaggio dal mercato tutelato a quello libero** da parte dei clienti domestici pari al 9,2% del totale (era il 4,7% al 31/12/2008) e per le piccole e medie imprese un flusso di passaggi al mercato libero pari al 20,8% dell'insieme di riferimento (era al 15,2% nel 2008)³⁴.

Nel **mercato finale della vendita**, secondo le rilevazioni dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas su dati 2009³⁵, Acea è il **terzo operatore in Italia per volumi venduti**, con una **quota di mercato del 5% circa** (era il quinto operatore nel 2008); è il secondo operatore per volumi venduti ai clienti del mercato tutelato (composto prevalentemente dai clienti domestici e piccole imprese), con una quota del 5,3%, ed il sesto operatore per volumi venduti al mercato libero, con una quota del 4,9%.

Nell'ultimo triennio l'andamento dei **clienti Acea** segna la tendenza alla progressiva **contrazione** del segmento del mercato tutelato (-3,8%rispetto al 2008) e al **notevole aumento** di quello del **mercato libero (+138,2%)** (vedi tabella n. 14).

³¹ Si tratta di un importo riconosciuto 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

³² Dal 1° maggio 2008 AceaElectrabel Elettricità ha concluso la propria attività di vendita nel mercato di salvaguardia

³³ I ricavi dalle gestioni idriche estere incidono per circa il 2% sul totale dei ricavi idrici. Un accenno alle gestioni estere viene fatto nel fascicolo Schede società Italia-estero.

³⁴ I dati statistici si riferiscono ai punti di prelievo sulla rete, così come rappresentati nelle elaborazioni dell'AEEG, vedi sito web www.autorità.energia.it.

³⁵ Vedi la Relazione annuale sullo stato dei servizi e sull'attività svolta, edizione 2010, disponibile on line nel sito dell'AEEG.

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 (connesse 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 approvvigionate 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 connesse 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 (dal maggio 2008 Acea non è più operativa in questo segmento). 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. 14 – VENDITA ENERGIA: I CLIENTI DEL GRUPPO ACEA PER TIPOLOGIA DI MERCATO (2007-2009)

	2007	2008	2009
mercato di maggior tutela (n. clienti)	1.516.024	1.484.260	1.427.315
mercato libero (n. clienti)	16.707	31.175	74.279

I clienti del servizio idrico

Acea è il **primo operatore nazionale nel servizio idrico integrato (SII)** per popolazione servita, con un bacino di **oltre 8 milioni di abitanti in Italia**. L’azienda, gestore storico del servizio idrico nella città di Roma, ha progressivamente espanso la propria attività, divenendo operatore di riferimento presso altri Ambiti Territoriali Ottimali (ATO)³⁶ in provincia di Roma e Frosinone (Lazio), in provincia di Pisa, Firenze, Siena, Grosseto e, dal 2009, tramite la partecipata Nuove Acque, anche ad Arezzo (Toscana), dalla penisola Sorrentina ai centri vesuviani tra le province di Napoli e Salerno (Campania) e nell’area di Perugia (Umbria). Il Gruppo è operativo anche in alcuni paesi dell’America Latina³⁷.

La qualità percepita

Ogni anno il Gruppo Acea realizza **indagini di customer satisfaction** per monitorare il grado di soddisfazione dei propri clienti e dei cittadini rispetto ai servizi erogati – elettrico, idrico³⁸ e di illuminazione pubblica –, rilevare la presenza di criticità e individuare possibili aree di miglioramento.

Le rilevazioni sono **coordinate da Acea SpA, di concerto con le società operative** che vengono coinvolte nel processo: dalla definizione dei questionari alla presentazione dei risultati, e realizzate con il supporto di una società esterna specializzata, individuata con gara.

³⁶ Il territorio nazionale, in base alla legge n. 36/1994, c.d. “Legge Galli”, che ha riorganizzato i servizi idrici, è suddiviso in 92 Ambiti Territoriali Ottimali che tengono conto dei bacini idrografici. Per gli ATO nei quali Acea è operativa tramite società partecipate vedi nell’Identità aziendale il paragrafo dedicato alle principali società del Gruppo (pagg. 24-25). Le schede di approfondimento sulle società idriche sono pubblicate nel fascicolo Schede società Italia-estero.

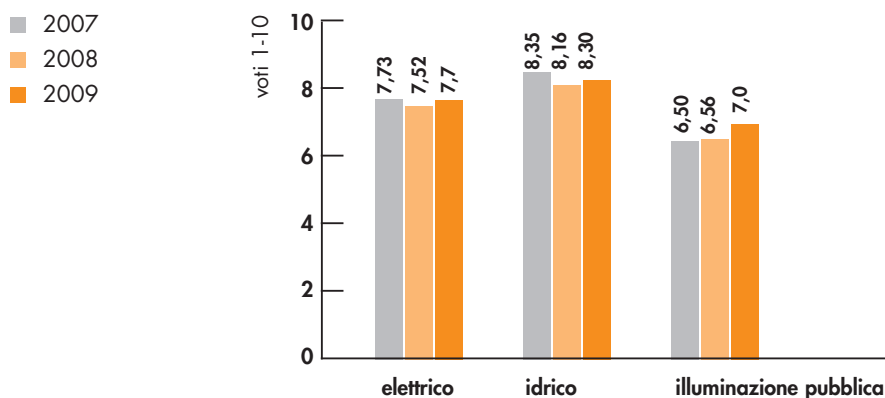
³⁷ In particolare, tramite società partecipate, Acea è operativa in Perù, Honduras, Colombia e Repubblica Dominicana. Vedi il fascicolo Schede società Italia-estero.

³⁸ 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).

Le **indagini 2009** sono state condotte seguendo una metodologia³⁹ analoga a quella adottata gli anni precedenti e hanno previsto l'elaborazione di specifici indicatori:

- un **giudizio globale** sulla qualità generale del servizio (espresso con un voto **da 1 a 10**);
- gli **indici sintetici di soddisfazione** complessiva e sulle macrocomponenti del servizio (Customer Satisfaction Index – CSI, espressi in centesimi)⁴⁰;
- le **percentuali di clienti soddisfatti in merito a singoli aspetti specifici** – “fattori di qualità” – entro ciascuna macrocomponente.

Grafico n. 11 – GIUDIZI GLOBALI SUI SERVIZI EROGATI (2007-2009)



La valutazione del servizio elettrico

Nei mesi di giugno e luglio 2009 sono stati intervistati telefonicamente **2.303 clienti**, chiamati a esprimere il loro giudizio rispetto alla **qualità del servizio di fornitura di energia elettrica**.

Il campione era costituito da: “clienti domestici sul **mercato di maggior tutela**” (residenti a Roma e Formello), “clienti domestici sul **mercato libero**”, “partite iva e **clienti business** sul mercato libero”.

Per le rilevazioni in merito ai “canali di contatto” i campioni erano costituiti da clienti selezionati con la **metodologia del “call back”** cioè persone che, poco tempo prima dell’intervista, avevano contattato il numero verde commerciale o quello per la segnalazione guasti o si erano recati presso lo sportello, rilasciando un’autorizzazione ad essere ricontattati.

Nel triennio il **giudizio globale** sul servizio elettrico resta sostanzialmente stabile. Nel 2009 il 93% degli intervistati ha espresso un voto tra la sufficienza e l’eccellenza (vedi tabella n. 15).

Tabella n. 15 – GIUDIZIO GLOBALE SUL SERVIZIO ELETTRICO (2007-2009)

giudizio	voti (scala 1-10)	2007	2008	2009
eccellenza	9 -10	28,7%	24,6%	25%
bontà	8	31,9%	31,0%	38%
sufficienza	6 - 7	32,1%	35,2%	30%
insufficienza	1 - 5	7,3%	9,2%	7%
media totale		7,73	7,52	7,7

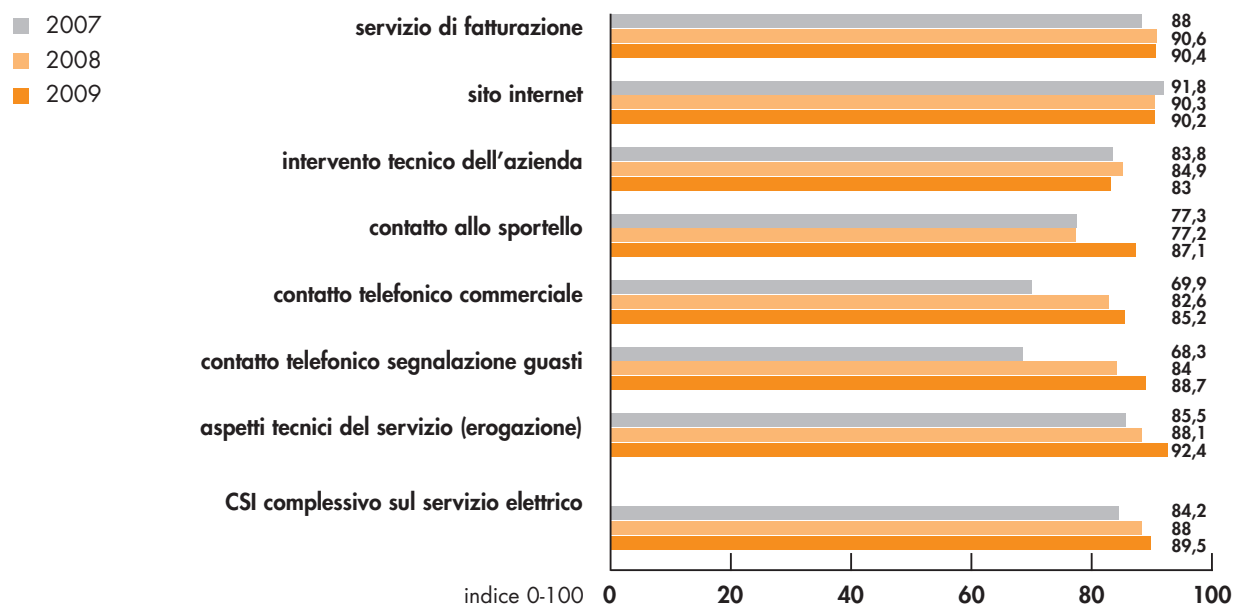
³⁹ Metodologia CATI - Computer Assisted Telephone Interviewing, con l’ausilio di questionario strutturato, su un campione stratificato in base a variabili (come zone di residenza, fasce di consumo), con un errore statistico massimo del 3% e un livello di significatività del 95%.

⁴⁰ 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.

L'indagine è stata articolata su **7 macrocomponenti del servizio**, per ciascuna delle quali è stato calcolato l'**indice sintetico di soddisfazione (CSI parziale, scala 0-100)**. Ciascun indice parziale ha contribuito alla definizione dell'**indice complessivo di soddisfazione (CSI complessivo sul servizio elettrico, scala 0-100)**.

I risultati evidenziano, nel triennio, il trend positivo del giudizio complessivo sul servizio elettrico, il marcato miglioramento della soddisfazione circa i canali di contatto e gli aspetti tecnici del servizio e la sostanziale stabilità delle altre macrocomponenti (vedi grafico n. 12).

Grafico n. 12 – SERVIZIO ELETTRICO: CSI COMPLESSIVO E SU MACROCOMPONENTI (2007-2009)



Nella tabella n.16 vengono riportati gli **indicatori di soddisfazione riferiti a singoli aspetti specifici (fattori di qualità⁴¹)** di ciascuna "macrocomponente" del servizio elettrico, che evidenziano la percentuale di clienti che ha ritenuto tali aspetti "in linea" o "superiori alle aspettative" (la soglia del 75% segna il discrimine tra giudizi positivi e più critici). I risultati mostrano che, nel 2009, i fattori di qualità con la minore percentuale di soddisfatti si collocano nell'ambito della fatturazione e dell'intervento tecnico mentre tra quelli maggiormente apprezzati figurano, in particolare, la cortesia dei tecnici che realizzano gli interventi, la comprensibilità delle offerte commerciali presenti nel sito web (www.aceaelectrabel.it), la continuità dell'erogazione e la costanza di tensione dell'energia elettrica.

⁴¹ I nuovi fattori valutati nel 2009 sono differenziati in corsivo nella tabella n.16.

Tabella n. 16 – SERVIZIO ELETTRICO: PRINCIPALI INDICATORI DI SODDISFAZIONE SU ASPETTI SPECIFICI (2009)

	% 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 44% 	<ul style="list-style-type: none"> • chiarezza e facilità lettura bollette 89% • correttezza importi bolletta 89% • invio regolare della bolletta 93%
sito internet		<ul style="list-style-type: none"> • facilità navigazione nel sito 82% • gamma di operazioni on line 87% • ricchezza di informazioni disponibili 88% • <i>comprensibilità delle offerte commerciali</i> 93%
intervento tecnico	<ul style="list-style-type: none"> • tempestività realizzazione interventi 65% 	<ul style="list-style-type: none"> • rispetto orari appuntamenti 87% • efficacia dell'intervento 91% • <i>cortesia dei tecnici</i> 99%
sportello		<ul style="list-style-type: none"> • tempi di attesa 82% • competenza degli operatori 87% • orari di apertura 89% • cortesia del personale 89%
numero verde commerciale		<ul style="list-style-type: none"> • capacità di risolvere il problema 81% • tempi di attesa 82% • tempo per trovare la linea libera 83% • chiarezza risposte fornite 84%
numero verde guasti		<ul style="list-style-type: none"> • tempi di attesa 82% • chiarezza risposte fornite 87% • tempo per trovare la linea libera 87% • cortesia degli operatori 92% • reperibilità NV 94%
aspetti tecnici (erogazione)		<ul style="list-style-type: none"> • tempo per riavere erogazione (interruzione programmata) 82% • regolarità lettura contatori 87% • continuità erogazione energia 94% • costanza tensione energia 94% • facilità utilizzo contatori digitali 95%

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. In tabella sono in corsivo gli item introdotti nel 2009.

La valutazione del servizio idrico

Per rilevare la **qualità del servizio idrico** percepita dai clienti, tra giugno e luglio 2009 sono stati intervistati **1.940 residenti** nei comuni di Roma e Fiumicino.

Il campione era costituito da **utenze private e amministratori di condominio** mentre per le rilevazioni sui canali di contatto i campioni erano costituiti da clienti selezionati con la **metodologia del "call back"** cioè persone che avevano usufruito, di recente, dei diversi canali di contatto (numeri verdi, sportello), rilasciando l'autorizzazione ad essere ricontattati.

Il **giudizio globale** sul servizio idrico si mantiene anche nel 2009 decisamente positivo: il 98% degli intervistati ha espresso un voto tra la sufficienza e l'eccellenza (vedi tabella n. 17).

Tabella n. 17 – GIUDIZIO GLOBALE SUL SERVIZIO DI EROGAZIONE DELL'ACQUA A ROMA (2007-2009)

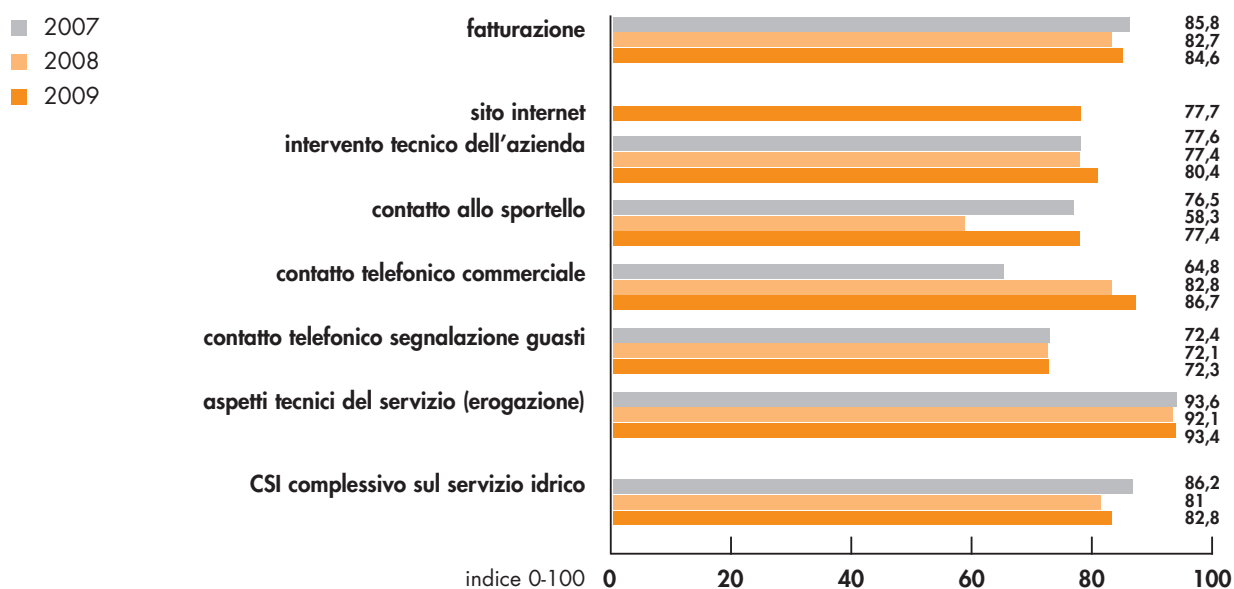
giudizio	voti (scala 1-10)	2007	2008	2009
eccellenza	9 -10	44,7%	37,7%	39%
bontà	8	32,8%	36,7%	38%
sufficienza	6 - 7	18,7%	20,8%	21%
insufficienza	1 - 5	3,8%	4,8%	2%
media totale		8,35	8,16	8,3

L'indagine è stata articolata su **7 macrocomponenti del servizio**⁴², per ciascuna delle quali è stato calcolato l'**indice sintetico di soddisfazione (Customer Satisfaction Index – CSI, scala 0-100)** (vedi grafico n. 13). Ciascun indice parziale ha contribuito alla definizione dell'**indice complessivo di soddisfazione (CSI complessivo sul servizio idrico, scala 0-100)**.

I risultati evidenziano miglioramenti più o meno marcati per ciascun fattore oggetto d'indagine, con un deciso apprezzamento degli aspetti tecnici del servizio (continuità dell'erogazione), un aumento di soddisfazione rispetto al contatto telefonico commerciale e una netta risalita del giudizio sullo sportello che dopo il peggioramento rilevato nel 2008 si riallinea ai positivi giudizi del 2007. Buona anche la percezione sul sito internet, rilevata per la prima volta nel 2009.

La tabella n. 18 presenta gli **indicatori di soddisfazione riferiti a singoli aspetti specifici** (fattori di qualità) di ciascuna macrocomponente del servizio idrico, espressi dalla percentuale di clienti che ha giudicato tali aspetti **in linea o superiori alle aspettative** (la soglia del 75% segna il discrimine tra giudizi positivi e più critici). Nel 2009, sia per gli aspetti legati alla relazione presso i canali di contatto che per gli aspetti tecnici, la maggiore problematicità è legata ai tempi (tempi degli interventi, tempi di attesa allo sportello e al telefono). La fatturazione è la macrocomponente i cui aspetti ricevono, nel complesso, i giudizi migliori.

Grafico n. 13 – SERVIZIO IDRICO: CSI COMPLESSIVO E SU MACROCOMPONENTI (2007-2009)



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

Acea conduce indagini di customer satisfaction volte a rilevare il livello di soddisfazione dei clienti rispetto al servizio idrico erogato, oltre che Roma e Fiumicino, anche presso altri comuni compresi nell'Ambito Territoriale Ottimale 2 – Lazio centrale.

Nel 2009 le indagini hanno riguardato 7 comuni della provincia di Roma in cui l'azienda è operativa da qualche anno, al fine di verificare il giudizio dei clienti rispetto agli investimenti e agli interventi migliorativi realizzati sul territorio a seguito dell'acquisizione della gestione. Complessivamente sono stati intervistati 1.200 residenti: 800 in 5 comuni acquisiti e gestiti senza criticità e 480 in 2 comuni acquisiti che presentavano alcune criti-

cità gestionali; il giudizio globale rilevato è stato pari a 7,3 (scala 1-10) per la prima tipologia di comuni e a 7,2 (scala 1-10) per la seconda.

Acea, inoltre, conduce indagini di customer satisfaction anche presso i clienti delle altre società del Gruppo, che gestiscono il servizio idrico integrato in altri Ambiti Territoriali Ottimali (nel Lazio, in Campania, in Toscana e in Umbria). I principali risultati delle rilevazioni condotte nel 2009, sono presentati nelle schede di approfondimento sulle società idriche pubblicate nel fascicolo *Schede società Italia-estero*.

⁴² 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 e, nel 2009, è stata introdotta la valutazione del sito internet.

Tabella n. 18 – SERVIZIO IDRICO ROMA: PRINCIPALI INDICATORI DI SODDISFAZIONE SU ASPETTI SPECIFICI (2009)

		% 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 soluz. problemi di fatturazione 84,0% • chiarezza e facilità lettura bollette 85,0% • rapidità rimborsi 85,0% • correttezza importi bolletta 89,0%
intervento tecnico	• tempestività interventi 63%		<ul style="list-style-type: none"> • rispetto orari appuntamenti 82,0% • efficacia dell'intervento 85,0%
sportello	• tempi di attesa 55%		<ul style="list-style-type: none"> • competenza del personale di sportello 77,0% • cortesia del personale 86,0% • orari di apertura 87,0%
numero verde commerciale	• capacità risoluzione problemi 70%		<ul style="list-style-type: none"> • tempi attesa per parlare con operatore 78,0% • facilità trovare la linea libera 80,0% • gamma operazioni possibili 89,0% • chiarezza info risp. automatico 94,0% • cortesia degli operatori 97,0%
numero verde guasti	<ul style="list-style-type: none"> • tempi di attesa 53% • facilità trovare linea libera 63% • correttezza risposte operatore 68% 		<ul style="list-style-type: none"> • chiarezza informazioni risponditore automatico 76,0% • cortesia degli operatori 87,0% • reperibilità NV 90,0%
sito internet	<ul style="list-style-type: none"> • gamma di operazioni da sito 63% • ricchezza delle informazioni 74% 		<ul style="list-style-type: none"> • facilità navigazione sito 77,0%
aspetti tecnici (erogazione)			<ul style="list-style-type: none"> • tempo per riavere l'erogazione (interruzione programmata) 74,5% • livello di pressione 89,0% • continuità erogazione acqua 98,0%

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 valutazione del servizio di illuminazione pubblica

Nel 2009 la **qualità del servizio di illuminazione pubblica** percepita dai cittadini romani è stata rilevata nel mese di giugno tramite **1.200 interviste**; il campione ha incluso gli abitanti di tutti i municipi, raggruppati in 2 macroaree: Roma nord e sud.

Il **giudizio globale** migliora lievemente nel triennio e coloro che esprimono un voto tra la sufficienza e l'eccellenza (6 - 10) sono l'81% degli intervistati (vedi tabella n. 19).

L'indagine ha riguardato **3 macrocomponenti** del servizio, per ciascuna delle quali è stato calcolato l'**indice sintetico di soddisfazione (Customer Satisfaction Index – CSI)**, espresso in centesimi.

Ciascun indice parziale ha contribuito alla definizione dell'**indice complessivo di soddisfazione (CSI complessivo sul servizio di illuminazione pubblica, scala 0-100)**. Gli "aspetti tecnici del servizio" sono stati distinti in aspetti imputabili all'operato 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

Tabella n. 19 – GIUDIZIO GLOBALE SULL'ILLUMINAZIONE PUBBLICA DI ROMA (2007-2009)

giudizio	voti (scala 1-10)	2007	2008	2009
eccellenza	9 - 10	6,4%	5,9%	10%
bontà	8	19,5%	20,1%	23%
sufficienza	6 - 7	53,9%	57,6%	48%
insufficienza	1 - 5	20,2%	16,4%	19%
media totale		6,50	6,56	6,7

urbano; colorazione della luce) e aspetti dipendenti da altri soggetti (presenza e capillarità del servizio; intensità dell'illuminazione di strade, marciapiedi, parchi e giardini; illuminazione di monumenti e piazze storiche⁴³) e rappresentati graficamente da due voci distinte.

I risultati 2009 evidenziano, rispetto al 2008, una lieve contrazione della soddisfazione circa il servizio nel suo complesso, l'intervento di riparazione dei guasti e gli aspetti tecnici non imputabili ad Acea mentre confermano, rispetto al biennio precedente, un trend positivo per il contatto telefonico di segnalazione guasti e gli aspetti tecnici imputabili all'operato di Acea (vedi grafico n. 14).

I livelli di soddisfazione circa i **fattori di qualità del servizio** rilevati entro ciascuna macrocomponente, illustrati in tabella n. 20 e rappresentati dalla percentuale di clienti che ha giudicato tali aspetti **"in linea o superiori alle aspettative"**, evidenziano la presenza di criticità nell'ambito dell'intervento di riparazione dei guasti e degli aspetti tecnici non imputabili ad Acea mentre registrano giudizi molto positivi sugli altri aspetti presi in esame.

Grafico n. 14 – SERVIZIO DI ILLUMINAZIONE PUBBLICA: CSI COMPLESSIVO E SU MACROCOMPONENTI (2007-2009)

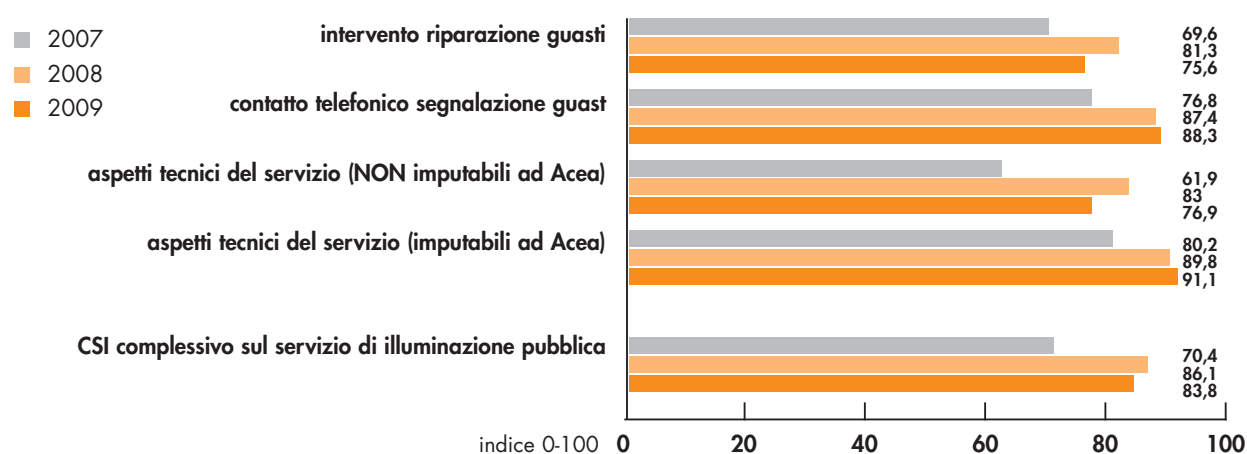


Tabella n. 20 – SERVIZIO DI ILLUMINAZIONE PUBBLICA: PRINCIPALI INDICATORI DI SODDISFAZIONE SU ASPETTI SPECIFICI (2009)

	% 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"> tempestività degli interventi: 71% 	<ul style="list-style-type: none"> efficacia interventi: 85%
numero verde guasti		<ul style="list-style-type: none"> facilità trovare la linea libera: 83% tempi attesa per parlare con operatore: 83% chiarezza informaz. risponditore automatico: 90% competenza operatore: 90% cortesia operatore: 94%
aspetti tecnici imputabili ad Acea		<ul style="list-style-type: none"> continuità servizio in zona: 82% orari accensione/spegnimento: 91% colorazione luce: 93% continuità servizio in città: 95% integrazione pali con arredo urbano: 95%
aspetti tecnici imputabili a terzi	<ul style="list-style-type: none"> intensità illuminazione parchi/giardini: 70% intensità illuminazione marciapiedi: 74% 	<ul style="list-style-type: none"> intensità illuminazione strade: 75% presenza servizio in città: 77% presenza servizio in zona: 77% illuminazione monumenti/piazze storiche: 97%

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.

⁴³ 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.

La qualità erogata

Molti fattori contribuiscono al miglioramento della qualità erogata dei servizi: dal presidio dei canali di contatto con i clienti all'adeguata formazione del personale, così come si rivelano fondamentali gli interventi di natura tecnica volti ad ottimizzare le infrastrutture (reti e impianti) e le costanti attività di monitoraggio e controllo di prodotti e processi.

Questo impegno, reiterato di anno in anno dall'azienda, viene in parte misurato tramite parametri regolamentati dalle autorità di riferimento (quali l'Autorità per l'energia elettrica e il gas e le Autorità d'Ambito) o stabiliti nei contratti di servizio e nelle convenzioni di gestione con gli enti locali:

- nell'**area energia**, gli standard 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*⁴⁴ di AceaElectrabel Elettricità;
- per l'**illuminazione pubblica**, i contratti stipulati tra Acea e la Pubblica Amministrazione, che regolano la gestione del servizio, definiscono anche i parametri qualitativi (standard di prestazione);
- per il **settore idrico** si fa riferimento alla Carta dei servizi, al Regolamento d'utenza e ad altri parametri di qualità previsti dalle Convenzioni di Gestione che regolano i rapporti tra gestore e Autorità degli Ambiti Territoriali Ottimali (AATO).

L'azienda è tenuta a rispettare i parametri di qualità stabiliti dalle Authorities per i diversi aspetti dei servizi erogati e sono previsti sistemi incentivanti, con premi in caso di buone performance e penalità in caso di mancato rispetto degli standard. Gli scostamenti negativi dagli standard di qualità dei servizi possono prevedere anche rimborsi automatici ai clienti.

A maggior garanzia della qualità dei processi di progettazione, costruzione e manutenzione di reti e impianti per il servizio idrico e per quello di illuminazione pubblica, in Acea SpA è operativo già da alcuni anni un **Sistema di Gestione per la Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001: 2000**⁴⁵, che viene presidiato da una Funzione organizzativa dedicata.

Il **Manuale della Qualità** di Acea SpA⁴⁶ descrive i criteri organizzativi e operativi da seguire affinché la conduzione aziendale sia conforme ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2000 e la **Politica della Qualità**, parte integrante del *Manuale* e condivisa nella intranet con tutti i dipendenti, sottolinea l'importanza del miglioramento della qualità erogata dei servizi e della soddisfazione del cliente.

La qualità nell'area energia

Il piano di investimenti realizzato per i lavori di **razionalizzazione e potenziamento delle reti AT, MT e BT** nel territorio del comune di Roma è coerente con le priorità di intervento definite nel Piano regolatore delle reti elettriche e con le esigenze di esercizio emerse nel corso dell'anno.

Le opere, volte all'efficientamento e all'ottimizzazione delle infrastrutture, riguardano principalmente 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. 21 ed anche il box Lo "sviluppo sostenibile" della rete elettrica in *Le relazioni con l'ambiente*, pag. 153). Al **miglioramento del servizio**, con particolare incidenza sugli **aspetti tecnici** di potenza disponibile e **continuità della fornitura** di energia elettrica (riduzione di durata e frequenza delle interruzioni), è inoltre dedicato il **progetto Road map**, avviato già da fine 2007 da un gruppo di lavoro interno ad Acea Distribuzione. Le azioni previste dalle diverse fasi in cui è articolata la Road map hanno già portato risultati importanti (vedi box di approfondimento). Inoltre, per garantire la qualità dei lavori, Acea Distribuzione ha implementato ulteriori sistemi di controllo operativo, tecnico-qualitativi, tra i quali spicca l'istituzione dell'Unità Ispezione Cantieri, impegnata in attività di controllo sulla qualità e la sicurezza dei lavori in realizzazione (vedi box sul sistema di Vendor rating, correlato a questa attività, nel capitolo *Fornitori*).

⁴⁴ 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

⁴⁵ 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.

⁴⁶ Il Manuale della Qualità di Acea SpA, disponibile nel sito intranet aziendale, viene sottoposto a revisioni periodiche. La più recente è del gennaio 2009. 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.

L'ammontare complessivo degli **investimenti** facenti capo alla società Acea Distribuzione nel 2009 è stato di **112 milioni di euro**.

E' andata avanti l'attività di installazione dei contatori digitali, in telegestione, presso le utenze: nel corso dell'anno sono stati installati circa **166.000 contatori digitali**, che hanno portato ad un **totale di 1.334.000 contatori in opera** al 31/12/2009 (circa il 14% in più rispetto al 31/12/2008), in linea con la previsione di arrivare, entro il 2011, alla copertura del 95% delle utenze attive.

Box – Prosegue il progetto “Road Map”: la strategia della qualità

Il progetto “Road Map”, ideato nel 2007 da un team interno ad Acea Distribuzione e finalizzato al miglioramento dei dati di **continuità dell'erogazione dell'energia elettrica**, è articolato in più fasi, ciascuna delle quali prevede il raggiungimento di **obiettivi qualitativi e quantitativi**, tramite l'ottimizzazione delle procedure di gestione e specifici interventi tecnici.

La prima fase attuativa, implementata nel 2008, si è concentrata sugli aspetti gestionali e metodologici ed ha previsto la realizzazione di migliorie tecniche sulle reti in media tensione, mirate ad aumentare l'affidabilità del servizio; l'avanzamento del sistema di telecontrollo della rete in MT; l'installazione di particolari dispositivi di monitoraggio e sicurezza presso le cabine, ecc.

Nel 2009, dopo aver effettuato una nuova revisione generale del progetto, alla luce degli obiettivi raggiunti e di quelli a tendere, si è lavorato molto sul **coinvolgimento e la formazione** del personale (oltre all'organizzazione di un master aziendale dedicato, si sono svolti incontri allargati per condividere contenuti e finalità del progetto con il personale ed è stata realizzata e

diffusa una pubblicazione; vedi anche capitolo *Personale*, paragrafo *La formazione*); tra gli interventi tecnici è stata pianificata l'attività di **bonifica della rete in bassa tensione**, per il triennio 2009-2011, è stato realizzato un sistema di **back-up del telecontrollo** reti, si sono definite nuove procedure per **situazioni di emergenza** e rivisitati i processi **orientandoli alla qualità totale**, alla standardizzazione, all'adeguamento dei sistemi informativi, facendo propria la logica del miglioramento continuo, del lavoro di squadra e sinergico.

Alla luce del lavoro svolto, da cui erano attesi benefici sia in termini di recupero della continuità del servizio sia di riduzione degli interventi di riparazione guasti, entrambi valutabili economicamente (minori costi, riduzione di penalità, riconoscimenti di incentivi), un primo rilevante riscontro è nell'**azzeramento delle penali** per le performance di continuità relative al 2008 e nel **riconoscimento ad Acea Distribuzione di un premio pari a 7 milioni di euro** da parte dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas.

Tabella n. 21 – PRINCIPALI INTERVENTI PER GESTIONE E SVILUPPO DI RETI E CABINE ELETTRICHE (2009)

linee AT e cabine primarie	<ul style="list-style-type: none"> • rilevanti interventi (avvio all'esercizio di nuove linee aeree e interrate a 150 kV, interventi e connessioni tra cabine primarie) hanno consentito l'eliminazione del livello di tensione 60 kV nell'area Nord-Est di Roma e di dare alla rete AT dell'area un assetto migliore, prossimo a quello definitivo previsto dal Piano regolatore
protezione e misure AT e MT	<ul style="list-style-type: none"> • nel corso dell'anno sono stati effettuati numerosi interventi per mettere in esercizio o verificare la funzionalità dei sistemi di protezione elettrica presso cabine primarie, interruttori ecc. si sono installati analizzatori di rete per verificare la qualità della tensione ed effettuate misure della resistenza di terra presso 2.585 cabine secondarie e 17 cabine primarie
linee MT e BT	<ul style="list-style-type: none"> • realizzate linee MT in cavi sotterranei, per nuove realizzazioni e ammodernamento delle reti, verso la graduale trasformazione da 8,4 kV a 20 kV • tra ampliamenti e rifacimenti posa di circa 286 km di cavo MT a 20 kV • interventi di ampliamento, rinnovamento e potenziamento della rete: tra ampliamenti e rifacimenti sono stati messi in opera circa 203 km di cavo BT • 86 interventi di bonifica (progetto Road map) • manutenzione straordinaria di linee aeree MT: 88 interventi per sostituzione di apparecchiature, sostegni, conduttori ecc. ed ispezione di 522 km di linee aeree
cabine secondarie (MT e BT) e telecontrollo	<ul style="list-style-type: none"> • realizzazione (o ampliamenti) di 262 nuove cabine per soddisfare le domande di nuove connessioni alle reti e gli aumenti di potenza di clienti già connessi • sono state ricostruite 1.065 cabine (di cui 566 predisposte al telecontrollo), per adeguarle alla tensione 20kV, predisporle al telecontrollo o rinnovare apparecchiature • interventi di manutenzione straordinaria su 1.041 cabine • estensione del telecontrollo ad ulteriori cabine, per un totale di 4.302 cabine controllate, al 31/12/2009

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 ad **aspetti tecnici** (continuità dell'erogazione).

Con la pubblicazione del **Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2008-2011** (Delibera n. 333/07), l'Autorità per l'energia elettrica e il gas ha aperto un nuovo periodo di regolazione che introduce, in maniera graduale, standard di qualità più stringenti e con un'applicazione più estesa e prevede indennizzi e penali più elevati al fine di stimolare gli esercenti al miglioramento continuo delle prestazioni.

Le novità progressivamente introdotte saranno illustrate, in questa sede, in relazione all'anno in cui entreranno in vigore. Nel corso del 2008 due delibere (la n. 164/08 e la n. 201/08) hanno integrato quanto stabilito con la Delibera n. 333/07 in merito alla **qualità dei servizi commerciali di vendita** e in particolare sono state introdotte variazioni, con **vigore dal 1° luglio 2009**, circa la **gestione dei reclami scritti**, distinguendone la tipologia e introducendo differenti modalità di calcolo, pertanto si è deciso di dare per la prima volta autonoma evidenza alle prestazioni dell'esercente l'attività di vendita, gestita in Acea dalla società AceaElectrabel Elettricità (vedi tabelle nn. 25 e 27).

Per **le attività di distribuzione e misura**, svolte in Acea dalla società Acea Distribuzione, nel 2009 è stato introdotto il parametro di qualità specifica sul rispetto di una fascia di puntualità per tutti gli appuntamenti con i clienti ed è stata ridotta la fascia di puntualità da tre a due ore per gli appuntamenti "personalizzati" con il cliente; inoltre sono stati **introdotti due livelli specifici di qualità** che regolano **la tempestività nella comunicazione dei dati tecnici tra il Distributore e il Venditore di energia** (vedi tabella n. 24).

Per la **qualità commerciale del servizio elettrico** l'Autorità distingue **livelli "specifici" e "generali"**⁴⁷ e prevede l'erogazione di indennizzi automatici ai clienti, in caso di scostamento dagli standard "specifici". 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.

Le tabelle seguenti riportano i **parametri di qualità commerciale** (specifici e generali) **stabiliti dall'Autorità e le performance di Acea Distribuzione**, per le attività di distribuzione e misura dell'energia elettrica, **e di AceaElectrabel Elettricità**, per le attività di vendita, mantenendo, ove possibile, un confronto biennale dei risultati.

Nel 2009, in linea con gli ultimi anni, **tutti i livelli specifici di qualità commerciale** indicati dall'Autorità per le attività di **distribuzione e misura** dell'energia elettrica **sono stati mediamente rispettati**, sia per le forniture in bassa tensione che in media tensione. I tempi medi di esecuzione delle prestazioni, infatti, sono risultati ampiamente entro i limiti prescritti e le percentuali di rispetto del tempo massimo prossime al 100% per 17 parametri su 19 (vedi tabella n.22).

Anche i livelli specifici di qualità sulla **comunicazione dei dati tecnici** dal Distributore al Venditore, **introdotti nell'anno**, sono stati eseguiti in media entro il tempo massimo e con elevate percentuali di rispetto (vedi tabella n. 24). Tra i **livelli generali di qualità** per le attività di **distribuzione e misura**, l'unico standard per il quale non è stata raggiunta la percentuale di prestazioni da effettuare entro il tempo prescritto è stato la risposta a reclami/richieste di informazioni scritte per le attività di misura (sia per le forniture in bassa che in media tensione) mentre tutti gli altri parametri sono stati pienamente soddisfatti (vedi tabella n.26). Le percentuali di rispetto dei **livelli generali e specifici di qualità commerciale** relativi alle **attività di vendita** (vedi tabelle nn. 25 e 27), sono calcolate sulle richieste di prestazione pervenute nel 2° semestre 2009 e risposte entro la data del 31 dicembre, come previsto dalla normativa di riferimento. Nel merito, Acea Electrabel Elettricità vuole evidenziare che il volume particolarmente elevato di richieste pervenute nel periodo non ha reso possibile la loro totale evasione, determinando una situazione i cui effetti ricadranno sulle performance del 1° semestre 2010.

⁴⁷ Gli "standard specifici di qualità" sono definiti come tempo massimo entro cui chi fornisce il servizio deve effettuare una determinata prestazione e prevedono, in caso di scostamenti, l'erogazione di indennizzi automatici ai clienti; gli "standard generali di qualità" sono definiti come percentuale minima di prestazioni effettuate entro un tempo massimo.

Tabella n. 22 – LIVELLI “SPECIFICI” DI QUALITÀ COMMERCIALE E PERFORMANCE DI ACEA DISTRIBUZIONE (2008-2009) (dati comunicati all’AEEG)

prestazione	parametri AeeG	2008				2009			
		tempo medio effettivo di esecuzione delle prestazioni	percentuale di rispetto tempo max	tempo medio effettivo di esecuzione delle prestazioni	percentuale di rispetto tempo max	tempo medio effettivo di esecuzione delle prestazioni	percentuale di rispetto tempo max	tempo medio effettivo di esecuzione delle prestazioni	percentuale di rispetto tempo max
		(gg.)	(%)	(gg.)	(%)	(gg.)	(%)	(gg.)	(%)
forniture in bassa tensione		domestici		non domestici		domestici		non domestici	
preventivi per lavori su reti BT	20 gg. lav.	9,41	99,87%	9,22	99,75%	8,58	99,79%	8,25	99,66%
esecuzione di lavori semplici	15 gg. lav.	5,95	99,95%	5,72	99,85%	4,82	99,95%	4,70	99,91%
attivazione della fornitura	5 gg. lav.	2,36	99,98%	2,5	99,96%	2,21	99,95%	2,38	99,91%
disattivazione della fornitura	5 gg. lav.	3,18	99,79%	3,14	99,70%	3,21	99,95%	4,77	99,82%
riattivazione in seguito a sospensione per morosità	1g. feriale	0,36	99,88%	0,48	99,85%	0,25	99,91%	0,36	99,88%
ripristino della fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura (per richieste pervenute in gg. lav. dalle ore 8.00 alle 18.00)	3 ore	2,12 ore	97,04%	2,27 ore	97,41%	2,13 ore	85,00%	2,12 ore	84,63%
ripristino della fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura (per richieste pervenute in gg. non lav. o dalle ore 18.00 alle 8.00)	4 ore	2,13 ore	98,17%	2,11 ore	98,88%	2,13 ore	91,99%	2,02 ore	94,64%
comunicazione esito verifica del gruppo di misura su richiesta (contatore)	15 gg. lav.	6,83	99,88%	6,86	100%	8,28	99,96%	8,15	99,85%
comunicazione esito verifica della tensione di fornitura su richiesta	30 gg. lav.	8,61	100%	11,14	96,30%	4,00	100%	7,00	100%
puntualità degli appuntamenti personalizzati	2 ore dalla fascia di puntualità	(.)	96,39%	(.)	98,95%	(.)	98,93%	(.)	99,64%
puntualità degli appuntamenti (*)	2 ore dalla fascia di puntualità	-	-	-	-	(.)	99,74%	(.)	99,84%

(.) Non applicabile.

(*) Il parametro è stato introdotto nel 2009.

Tabella n. 23 – INDENNIZZI AUTOMATICI AI CLIENTI PER MANCATO RISPETTO DEI LIVELLI “SPECIFICI” DI QUALITÀ (2009)

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

prestazione	parametri Aeeeg tempo max entro cui eseguire la prestazione	2008		2009	
		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.	2,62	100%	2,75	100%
attivazione della fornitura	5 gg. lav.	2,63	100%	2,75	100%
disattivazione su richiesta degli utenti	7 gg. lav.	3,31	100%	3,70	100%
riattivazione in seguito a sospensione per morosità	1 g feriale	0,4	100%	0,19	100%
comunicazione esito verifica del gruppo di misura su richiesta (contatore)	15 gg. lav.	5,2	100%	11,17	100%
comunicazione esito verifica della tensione di fornitura su richiesta (*)	30 gg. lav.	/	/	5,00	100%
puntualità degli appuntamenti personalizzati	2 ore dalla fascia di puntualità	(.)	100%	(.)	100%
puntualità degli appuntamenti (**)	2 ore dalla fascia di puntualità	-	-	(.)	99,43%

(*) Per il parametro sulla comunicazione dell'esito di verifica di tensione nel 2008 non sono pervenute richieste.

(**) Il parametro è stato introdotto nel 2009.

(.) Non applicabile.

Tabella n. 24 – LIVELLI "SPECIFICI" DI QUALITÀ COMMERCIALE: TEMPESTIVITA' COMUNICAZIONE DATI TECNICI DAL DISTRIBUTORE AL VENDITORE (da luglio a dicembre 2009) (dati comunicati all'AEEG)

prestazione	parametri AEEG tempo max entro cui eseguire la prestazione	tempo medio effettivo di esecuzione delle prestazioni	percentuale di rispetto tempo max
dati tecnici (acquisibili con lettura di un gruppo di misura)	10 gg. lav. dal ricevimento della richiesta	4,60 gg.	97,47%
dati tecnici (non acquisibili con lettura di un gruppo di misura)	15 gg. lav. dal ricevimento della richiesta	8,37 gg.	99,60%

NB: i due standard sulla comunicazione di dati tecnici al venditore sono entrati in vigore dal 1° luglio 2009.

In caso di mancato rispetto degli standard sopraindicati viene corrisposto al cliente-venditore un indennizzo automatico base di 20 euro

Tabella n. 25 – LIVELLI “SPECIFICI” DI QUALITÀ COMMERCIALE E PERFORMANCE DI ACEAELECTRABEL ELETTRICITA’ (da luglio a dicembre 2009) (dati comunicati all’AEEG)

prestazione	parametri AEEG tempo max entro cui eseguire la prestazione		percentuale di rispetto tempo max
	rettifiche di fatturazione	90 gg. solari	
rettifiche di doppia fatturazione	20 gg. solari		/
risposta a reclami scritti	40 gg. solari		90,77%

NB: in base alla Delibera dell’AEEG 164/08, dal 1° luglio 2009 è stata introdotta una nuova modalità di calcolo per lo standard relativo alle rettifiche di fatturazione, pertanto il dato non sarebbe confrontabile con gli anni precedenti. Gli altri due parametri sono entrati in vigore dal 1° luglio 2009, nel periodo non sono pervenute richieste di rettifica di doppia fatturazione. Si specifica che i dati riportati in tabella riguardano i clienti del mercato tutelato (prevalentemente i clienti domestici e le piccole imprese). In caso di mancato rispetto degli standard verrà corrisposto un indennizzo automatico base di 20 euro.

Tabella n. 26 – LIVELLI “GENERALI” DI QUALITÀ COMMERCIALE E PERFORMANCE DI ACEA DISTRIBUZIONE (2008-2009) (dati comunicati all’AEEG)

prestazione	parametri Aeeg percentuale minima di prestazioni da eseguire entro un tempo max (%) (gg. lav.)	2008				2009			
		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	12,38	100%	13,38	99,44%	11,40	96,59%	11,12	97,55%
risposta a reclami scritti/ richieste informazioni scritte per l’attività di distribuzione	90% entro 20	15,49	99,89%	15,43	100%	15,42	99,02%	14,99	99,69%
risposta a reclami scritti/ richieste informazioni scritte per l’attività di misura	90% entro 20	15,00	90,91%	13,9	95%	18,47	75,00%	20,51	68,09%

prestazione	parametri Aeeg percentuale minima di prestazioni da eseguire entro un tempo max (%) (gg. lav.)	2008		2009	
		tempo medio effettivo di esecuzione delle prestazioni (gg. lav.)	percentuale di rispetto tempo max (%)	tempo medio effettivo di esecuzione delle prestazioni (gg. lav.)	percentuale di rispetto tempo max (%)
forniture in media tensione		clienti finali		clienti finali	
preventivo per lavori su reti MT	90% entro 40	16,97	90,38%	17,15	90,16%
esecuzione di lavori complessi	90% entro 60	10,34	100%	9,80	100%
risposta a reclami scritti/richieste informazioni scritte per l'attività di distribuzione	95% entro 20	8,9	99,34%	11,89	100%
risposta a reclami scritti/richieste informazioni scritte per l'attività di misura	95% entro 20	26	0%	19,67	66,67%

Tabella n. 27 – LIVELLI "GENERALI" DI QUALITÀ COMMERCIALE E PERFORMANCE DI ACEAELECTRABEL ELETTRICITA' (da luglio a dicembre 2009) (dati comunicati all'AEEG)

prestazione	parametri AEEG tempo max entro cui eseguire la prestazione	percentuale di rispetto tempo max
risposta a richieste scritte di informazioni	95% entro 30 gg. solari	38,46%
risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione (art. 8 Delibera 164/08)	95% entro 40 gg. solari	65,23%

NB: in base alla Delibera dell'AEEG 164/08, dal 1° luglio 2009 è stata introdotta una nuova modalità di calcolo distinta per la risposta a richieste di informazioni e per la risposta a richieste scritte di rettifiche di fatturazione, pertanto il dato non sarebbe confrontabile con gli anni precedenti.

L’**Autorità** stabilisce anche i **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. La Delibera n. 333/07 e la successiva Delibera n. 76/09 hanno reso più stringenti gli standard di qualità tecnica del servizio elettrico, introducendo modifiche che entreranno in vigore progressivamente.

Le regolazioni vigenti (durata e numero di interruzioni per i clienti in BT; interruzioni prolungate ed estese; individuali per i clienti in MT e AT) e le performance di Acea Distribuzione sono espone nelle tabelle nn. 28-30).

Si segnala che, grazie ai risultati raggiunti in merito ai parametri di continuità del servizio, e qualora questi vengano confermati a seguito dell’istruttoria di verifica dell’AEEG, **Acea nel 2009**, come già nel 2008, **non dovrà corrispondere penali all’Autorità**.

Gli indicatori del 2008 e del 2009 sulla **durata delle interruzioni dell’erogazione per i clienti in bassa tensione** (suddivisi per area di concentrazione abitativa), a seguito delle modifiche di calcolo introdotte dall’Autorità, non sono direttamente confrontabili con i dati 2007: pertanto nella tabella n. 28, oltre ai dati pubblicati dall’Autorità per il 2007 si riportano anche i dati ricalcolati (in corsivo). Le **performance 2009 evidenziano un generalizzato miglioramento su tutti gli ambiti**.

Tabella n. 28 – INDICATORI DI CONTINUITÀ DEL SERVIZIO ELETTRICO PER CLIENTE BT: DURATA INTERRUZIONI E PERCENTUALI DI MIGLIORAMENTO (2007-2008: dati certificati dall’AEEG; 2009: dati provvisori comunicati all’AEEG, in attesa di certificazione)

	durata cumulata (interruzioni senza preavviso lunghe a responsabilità dell’ esercente) per cliente BT l’anno (minuti)			percentuale di miglioramento (sui dati ricalcolati)	
	2007	2008	2009	2009 vs. 2007	2009 vs. 2008
	alta concentrazione	49,14	-	-	
<i>dati ricalcolati ai sensi della Del. 333/07</i>	<i>48,16</i>	<i>49,36</i>	<i>43,26</i>	-10,2%	-12,4%
media concentrazione	88,67	-	-		
<i>dati ricalcolati ai sensi della Del. 333/07</i>	<i>91,21</i>	<i>82,36</i>	<i>65,53</i>	-28,2%	-20,4%
bassa concentrazione	143,35	-	-		
<i>dati ricalcolati ai sensi della Del. 333/07</i>	<i>142,32</i>	<i>133,55</i>	<i>129,86</i>	-8,8%	-2,8%

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”.

Circa il **numero medio delle interruzioni** (numero 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 del triennio 2007-2009 sono calcolati ai sensi della Delibera n. 333/07 e l’andamento evidenzia il progressivo e continuo miglioramento.

Tabella n. 29 – INDICATORI DI CONTINUITÀ DEL SERVIZIO ELETTRICO PER CLIENTE BT: N. MEDIO INTERRUZIONI E PERCENTUALI DI MIGLIORAMENTO (2007-2008: dati certificati dall’AEEG; 2009: dati provvisori comunicati all’AEEG, in attesa di certificazione)

	numero medio interruzioni senza preavviso di responsabilità dell’ esercente per cliente BT l’anno			percentuale di miglioramento	
	2007	2008	2009	2009 vs. 2007	2009 vs. 2008
	alta concentrazione	3.314	3.093	2,511	-24,2%
media concentrazione	6.411	5.882	4,837	-24,6%	-17,8%
bassa concentrazione	13.078	10.524	7,739	-40,8%	-26,5%

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

Sono sottoposte a regolazione anche le **interruzioni prolungate o estese** (di durata superiore a standard predefiniti) **originate a qualunque livello di tensione** del sistema elettrico (sia bassa che media tensione) e **per qualunque causa**. In questi casi, la regolazione ha previsto, per il 2008-2009, 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 2009 i clienti complessivamente coinvolti in interruzioni prolungate o estese sono stati 7.596.

Sono previsti infine **indennizzi automatici ai clienti di alta e media tensione muniti di una certificazione di adeguatezza dei loro impianti**⁴⁸, in caso di interruzioni nell' erogazione di energia elettrica in numero superiore ad uno standard stabilito. Dal 1° gennaio 2008 sono inclusi tutti i clienti, a prescindere dalla potenza installata. Rispetto al totale utenti con interruzioni oltre lo standard (157 nel 2009) è ancora molto contenuto il numero di coloro che, dimostrando di avere un impianto certificato, possono ricevere l' indennizzo automatico (vedi tabella n. 30); negli altri casi l' esercente conferisce le penali, anziché al cliente, alla Cassa Conguaglio per il settore elettrico. L' Autorità ha voluto in tal modo sia richiamare l' esercente al miglioramento delle prestazioni sia stimolare una maggiore responsabilizzazione del cliente.

Tabella n. 30 – CLIENTI MT E AT: INTERRUZIONI E INDENNIZZI (2008-2009)

	alta concentrazione				media concentrazione				bassa concentrazione			
	MT		AT		MT		AT		MT		AT	
	2008	2009	2008	2009	2008	2009	2008	2009	2008	2009	2008	2009
n. totale clienti	2.250	2306	1	1	286	304	1	2	213	216	4	4
n. clienti con interruzioni oltre lo standard	299	157	0	0	39	23	0	0	30	28	0	0
n. clienti da indennizzare	9	11	0	0	2	1	0	0	0	3	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". Per ciascuna delle tre aree è in vigore uno standard differente, più stringente nella zona a maggior densità abitativa.

La qualità nell' area illuminazione pubblica

Acea gestisce l' **illuminazione pubblica funzionale e artistico monumentale** di Roma, secondo il **Contratto di servizio** stipulato tra l' azienda e il Comune, rinnovato nel 2007⁴⁹. Le attività di **progettazione, realizzazione e manutenzione degli impianti**, gestite dalla società Acea Distribuzione, rientrano nel **Sistema di Gestione per la Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2000** di Acea SpA⁵⁰, a garanzia di affidabilità e controllo della qualità dei processi.

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

⁴⁸ 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.

⁴⁹ Delibera della Giunta Comunale di Roma n. 3 del 4 gennaio 2007. Il Contratto di servizio è stato rinnovato per il periodo 2005-2015.

⁵⁰ Nel 2009 l' azienda ha superato con esito positivo le verifiche annuali di sorveglianza senza alcun riscontro di "non conformità". Nel gennaio 2010 - alla naturale scadenza triennale del Certificato - Acea SpA ha sostenuto l' Audit di Rivalutazione del CSQ per la riemissione del Certificato di conformità alla norma ISO 9001, nuova edizione 2008.

Tabella n. 31 – I NUMERI DELL'ILLUMINAZIONE PUBBLICA A ROMA (2009)

punti luce (n.)	169.841 (+2,8% rispetto al 2008)
• punti luce artistico monumentale (n.)	• circa 11.000
lampade (n.)	194.211 (+3% rispetto al 2008)
rete elettrica MT e BT (km)	7.281 (+1,3% rispetto al 2008)

Oltre a curare l'attività di manutenzione ordinaria e straordinaria degli impianti di illuminazione, Acea ogni anno realizza nuovi punti luce, interviene con opere di rifacimento e ammodernamento, con attività di bonifica e messa in sicurezza, con sperimentazioni e successive installazioni di tecnologie d'avanguardia per l'efficientamento energetico (vedi i box sul Piano della Luce e sui LED).

Tra gli interventi 2009 di **illuminazione pubblica funzionale** (vedi tabella n. 32) si segnalano:

- la realizzazione di **oltre 5.000 nuovi punti luce**;
- la prosecuzione e ultimazione dei nuovi impianti previsti dal **"Patto per la Sicurezza"**, avviato lo scorso anno di concerto con il Ministero dell'Interno, la Prefettura, la Regione Lazio, la Provincia e il Comune di Roma, per riqualificare alcuni siti "critici" (aree adiacenti le stazioni ferroviarie e metropolitane, capolinea di autobus e parcheggi), con particolare attenzione all'illuminazione e al decoro urbano. Agli interventi già realizzati nel 2008, si sono aggiunti altri lavori per circa 600 nuovi punti luce e nel corso dell'anno l'Amministrazione Comunale ha inserito nel Piano altre località "sensibili", la cui illuminazione sarà conclusa nei primi mesi del 2010;
- le iniziative di **efficientamento energetico**, con **installazione di apparecchiature LED** per complessivi 130 punti luce, a seguito della sperimentazione "pilota" realizzata tra la fine del 2008 e i primi mesi del 2009 (vedi box di approfondimento e anche il **"Piano della Luce"** per Roma in merito al futuro sviluppo dell'applicazione LED);
- il rifacimento degli impianti di circa 3 km di **gallerie a intenso traffico veicolare**, poste in aree nodali del centro e grandi vie di collegamento, per un totale di **1.915 punti luce**. Gli impianti sono stati realizzati in accordo alle più recenti normative europee in termini di efficacia illuminotecnica e risparmio energetico (rif. norma UNI 11095-2007). Nel contempo sono stati rimossi oltre 1.600 vecchi proiettori ormai inefficaci e non conformi alla nuova normativa;
- la realizzazione del primo intervento di riqualificazione del **"Parco Lineare delle Mura"**, con l'illuminazione di un tratto delle Mura Aureliane (da Porta Metronia a Porta Latina). La peculiarità dell'intervento, che si è svolto in collaborazione con il Dipartimento Città storica del Comune di Roma, consiste nell'aver messo a frutto, in modo sinergico, le competenze di illuminazione funzionale e artistico monumentale presenti in azienda: sono state illuminate con sostegni di arredo urbano le vie destinate al transito di autoveicoli, apparecchi a terra dedicati hanno illuminato il tratto di antiche mura romane e i segna passo hanno tracciato la luce lungo i percorsi pedonali. Il complesso sistema di illuminazione (128 punti luce), con le differenziazioni per le diverse destinazioni d'uso, ha reso fruibile ad abitanti e visitatori un'area particolarmente suggestiva per la presenza del complesso murario.

Tabella n. 32 – PRINCIPALI INTERVENTI DI ILLUMINAZIONE PUBBLICA FUNZIONALE SUI PUNTI LUCE (2009)

tipo di intervento	(n. punti luce)
realizzazione nuovi punti luce	5.043 punti luce, pari all'illuminazione di circa 130 km di strade (+16% rispetto al 2008)
ammodernamento/rifacimento	2.477 punti luce (+25% rispetto al 2008)
trasformazione dei circuiti MT a 2,7 kV in standard BT	2.051 punti luce
messa in sicurezza	4.890 punti luce

Dopo aver completato nel 2008 la **digitalizzazione delle reti** (AT, MT e BT) nell'ambito del Progetto GIS (Sistema Informativo Geografico) basato sulla cartografia ufficiale, che rende possibile l'immediata ricognizione delle porzioni di rete sulle quali svolgere interventi è **stato avviata nel 2009 analogo progetto per gli impianti di illuminazione pubblica** del comune di Roma.

Box – L'evoluzione degli impianti LED per l'illuminazione stradale

Acea Distribuzione ha continuato nel 2009 l'indagine di mercato che riguarda la sorgente LED. Il **monitoraggio delle installazioni pilota**, realizzate nel 2008, ha fornito **risultati in linea con le aspettative di qualità e innovazione** e consolidato il sistema di analisi per l'individuazione dei fornitori. L'avanzamento del progetto LED, infatti, richiede un **costante lavoro di allineamento all'evoluzione di questa nuova tecnologia**, talmente rapida da essere già in grado di assicurare prestazioni analoghe alle sorgenti tradizionali (sodio, Joduri metallici). Sono stati pertanto individuati nuovi fornitori, e consolidati alcuni già opzio-

nati, che, seguendo le innovazioni, hanno prodotto nel 2009 **apparecchi con performance superiori** a quelli impiegati nelle fasi sperimentali.

Verso la fine dell'anno sono stati installati altri 130 punti luce e il Comune di Roma ha varato il **Piano della Luce**, per il periodo 2010-2015, che prevede un eccezionale sviluppo nell'installazione dei punti luce con sorgente LED. In questo lasso di tempo Acea si impegna a realizzare circa 15.000 nuovi punti luce a LED ed altri circa 15.000 tramite ammodernamento e trasformazione di impianti già esistenti.

Box – Il "Piano della Luce" per Roma

L'Amministrazione Comunale di Roma e i vertici Acea hanno stabilito di censire con puntualità le strade o i tratti di strada non illuminati nel territorio del comune di Roma e, a tal fine, l'azienda ha trasmesso nel dicembre 2009 al Comune uno studio che ha consentito di individuare **1.800 km di strade da illuminare**, per un totale di 3.800 strade, individuando **le aree più critiche** al fine di orientare le linee guida per la progettazione e la programmazione dei futuri interventi di estensione. Si è pertanto definito un progetto, il **"Piano della Luce"**, presen-

tato in conferenza stampa congiunta Acea e Comune di Roma verso fine anno, che **ha come obiettivo la realizzazione di 30.000 punti luce a tecnologia LED entro il 2015**, raddoppiando di fatto l'attuale capacità produttiva di Acea. L'attuazione del Piano, con **investimenti previsti di circa 110 milioni di euro**, necessiterà di **oltre 2.000 progetti per l'illuminazione di 850 km di strade**, con un **risparmio presunto di 5.000 t di CO₂**. Per il 2010 è già stato stabilito un forte incremento di progetti e nuove realizzazioni.

Il sistema di illuminazione del territorio del comune di Roma, così esteso e diversificato, necessita di regolare attività di **manutenzione e riparazione degli impianti** (vedi tabella n. 33), oltre ad interventi straordinari.

Tabella n. 33 – RIPARAZIONE E MANUTENZIONE PROGRAMMATA E STRAORDINARIA DI ILLUMINAZIONE PUBBLICA (2009)

tipo di intervento	(n.)
verifica corrosione sostegni	27.553 sostegni verificati (+4,6% rispetto al 2008)
sostituzione lampade prima del decadimento flusso luminoso	64.921 lampade sostituite
reinstallazione sostegni corrosi o abbattuti per cause accidentali	1.337 sostegni reinstallati (-7 % rispetto al 2008)

Il *Contratto di servizio* tra Acea e il Comune di Roma definisce anche **parametri di qualità del servizio di illuminazione pubblica** circa i tempi di riparazione i guasti, calcolati a partire dall'arrivo della segnalazione⁵¹. 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 penali⁵².

Nel 2009 i **tempi medi di ripristino (TMR) della funzionalità impiegati da Acea** per le diverse tipologie di

⁵¹ 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.

⁵² Il calcolo delle penali avviene secondo un meccanismo complesso: ogni riparazione effettuata oltre il TMAX è penalizzata. Quelle realizzate con tempi inferiori al TMAX ma superiori al TMRA vengono penalizzate solo se TMR > TMRA. Nel 2009 il totale di segnalazioni soggette a computo penali è stato di 12.904, di cui 209 (pari all'1,6%) concluse oltre il tempo massimo; per l'ammontare delle penali dell'anno si rinvia al box su istruttorie, premi e sanzioni nel capitolo Istituzioni e impresa.

guasto sono stati sempre inferiori al TMRA, confermando la tendenza al marcato miglioramento delle prestazioni nell'ultimo quinquennio (vedi tabella n. 34 e grafico n.15)

Il totale segnalazioni di guasto⁵³ registrate nel 2009, provenienti sia dai sistemi di controllo interni (telegestione, squadre di monitoraggio) sia da cittadini e Comune di Roma, attraverso i diversi canali a disposizione (fax, mail o lettera, call center, web ecc.)⁵⁴, sono state **20.589** (-6% rispetto alle 21.922 ricevute lo scorso anno). Acea è intervenuta nel **97,3% dei casi**, con 21.029 "segnalazioni eseguite" al 31.12.2009, le rimanenti sono state completate nei primi mesi del 2010. La distribuzione percentuale delle segnalazioni per tipologia di guasto è riportata nel grafico n. 16.

Tabella n. 34 – RIPRISTINO GUASTI ILLUMINAZIONE PUBBLICA: PENALI, STANDARD E PRESTAZIONI ACEA (2008-2009)

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.)	
				2008	2009
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.	2,41 gg.	2,27 gg.
tratto al buio (2-4 lampade spente consecutive)	50	10 gg.	15 gg.	6,03 gg.	5,74 gg.
punto luce spento: singola lampada, montante, sostegno	25	15 gg.	20 gg.	8,13 gg.	6,70 gg.

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

Grafico n. 15 - ANDAMENTO PRESTAZIONI ACEA RIPRISTINO GUASTI ILLUMINAZIONE PUBBLICA (2005-2009)

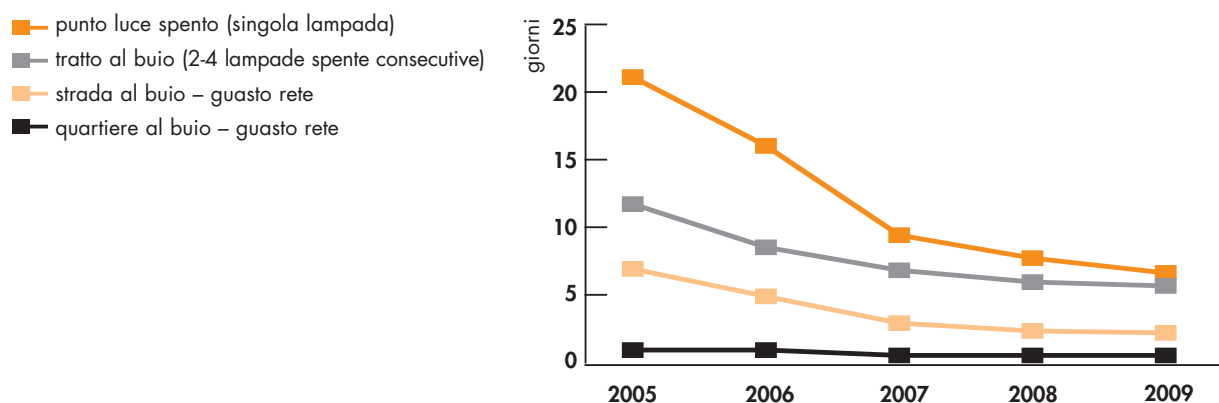
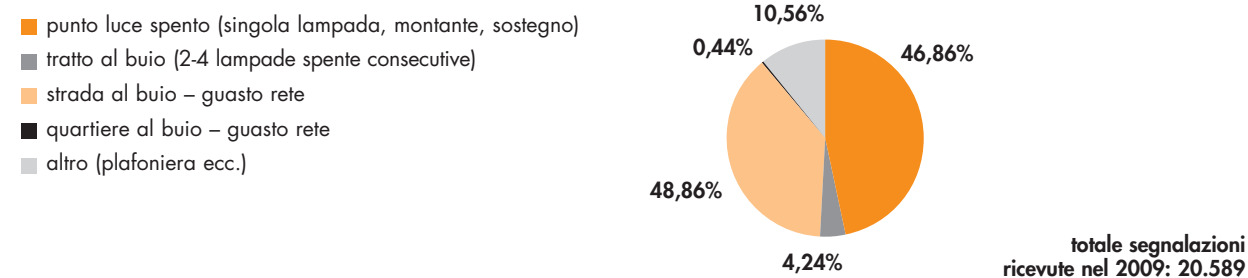


Grafico n. 16 – TIPOLOGIE DI GUASTO DI ILLUMINAZIONE PUBBLICA SUL TOTALE SEGNALAZIONI RICEVUTE (2009)



⁵³ Il dato esclude i solleciti e le segnalazioni ripetute sul medesimo guasto.

⁵⁴ Per i dettagli sulle performance dei call center vedi oltre, paragrafo Customer Care.

Acea, come previsto dal *Contratto di servizio* con il Comune, contribuisce a **valorizzare il patrimonio d'arte e architettura della città di Roma** grazie a una consolidata esperienza nell'**illuminazione artistico monumentale**, alla quale sono dedicati **circa 11.000 punti luce**. Tali competenze distintive sono rese disponibili anche per eventuali interventi richiesti da "privati" (come enti ecclesiastici, albergatori o terzi in genere). La tabella n. 35 sintetizza i principali interventi realizzati nel 2009.

Tabella n. 35 – PRINCIPALI INTERVENTI DI ILLUMINAZIONE ARTISTICO MONUMENTALE (2009)

ammodernamento impianti	L'ammodernamento ha riguardato principalmente parchi e giardini, inoltre sono stati ammodernati impianti dedicati a chiese, obelischi, fontane e monumenti. Tra gli interventi degni di nota vanno ricordati la fontana di piazzale degli Eroi e il sito archeologico delle Terme di Diocleziano . Gli interventi hanno interessato complessivamente 770 punti luce
realizzazione nuovi punti luce	illuminazione d'accento della Colonna Traiana e della Basilica Ulpia nell' area archeologica del Foro di Traiano , con tecnologia a LED (85 punti luce + 16 agli ioduri metallici); 53 punti luce per il parco archeologico di Villa Gordiani; 4 nuovi punti luce per la chiesa di Sant'Aurea ad Ostia; 49 punti luce per l'illuminazione dei viali d'accesso al Divino amore, per complessivi 207 nuovi punti luce
manutenzione ordinaria e programmata	sono stati mantenuti, secondo pianificazione, 5.790 punti luce complessivi: ponti e banchine del Tevere per 1.661 punti luce, Ville e parchi per 2.563 punti luce, fontane monumentali per 1.460 punti luce, basiliche e chiese per 106 punti luce
manutenzione straordinaria	la manutenzione straordinaria ha riguardato complessivamente 331 punti luce , con interventi realizzati sull'Isola Tiberina (73 punti luce), su ponti e banchine del Tevere (176 punti luce) e sui palazzi del Campidoglio (82 punti luce).

Box – L'illuminazione artistica di aree archeologiche: i Fori di Traiano e Villa Gordiani

Il progetto per la nuova illuminazione dell'area dei Fori di Traiano (**Basilica Ulpia e Colonna Traiana**), redatto dalla Sovrintendenza Comunale, è stato realizzato da Acea Distribuzione e inaugurato nell'aprile 2009. Tale impianto rappresenta il **primo intervento dedicato ad un area archeologica interamente realizzato con tecnologia a LED**. Le sperimentazioni di installazioni a Led realizzate nel 2008 avevano infatti riguardato l'illuminazione funzionale di strade e l'illuminazione architettonica e monumentale dell'Acquario Romano, attuale sede dell'ordine degli Architetti. Tale tecnologia, oltre a consentire di abbattere i consumi di energia, permette il controllo dell'impianto attraverso sistemi di gestione computerizzati programmabili sia per l'accensione delle diverse apparecchiature secondo una "gerarchia" definita sia per la definizione dell'intensità luminosa.

Il progetto per l'illuminazione del **parco archeologico di Villa**

Gordiani si è posto l'obiettivo di valorizzare i resti archeologici presenti nell'area: la "Basilica", il "Mausoleo", "l'aula Absidale", "l'aula Ottagonale" e la "Cisterna", compresa tra via Prenestina e viale Venezia Giulia, e la "Cisterna grande" presente sul versante opposto.

Le apparecchiature previste, data la natura dei materiali, sono equipaggiate con lampade al sodio alta pressione. Come corpi illuminanti sono stati scelti **proiettori che consentono l'inserimento di specifici rifrattori**, grazie ai quali è possibile **ottimizzare la distribuzione del flusso luminoso, riducendo la dispersione e l'inquinamento luminoso**. Il criterio guida del progetto è stato quello di mettere in evidenza le emergenze attraverso un'illuminazione di base e, su questa, costruire un sistema luminoso d'accento per offrire attraverso la luce una ricostruzione dell'impianto architettonico.

La qualità nell'area idrica

Le informazioni di seguito riportate riguardano la gestione del **servizio idrico integrato (SII)** svolto da Acea, tramite la società Acea Ato 2, nell'**Ambito Territoriale Ottimale 2 – Lazio centrale** (Roma e altri 111 comuni del Lazio)⁵⁵. Per gli altri Ambiti Territoriali Ottimali nei quali Acea è operativa⁵⁶ si rinvia al fascicolo *Schede società Italia-estero* e, per i dati di natura ambientale, a *Le relazioni con l'ambiente* e al *Bilancio ambientale*.

⁵⁵ Per le consistenze di reti e impianti vedi Le relazioni con l'ambiente.

⁵⁶ Oltre che nel Lazio, in Campania, Toscana e Umbria.

La gestione del servizio, che include l'intero ciclo delle acque potabili e reflue, è regolata tramite una **Convenzione di Gestione** stipulata tra il gestore e l'Autorità d'Ambito, che prevede, nella **Carta del servizio idrico integrato**⁵⁷, anche la definizione di **standard di qualità** generali e specifici. Inoltre, il rapporto con gli utenti è disciplinato dal **Regolamento d'utenza**, allegato alla suddetta Convenzione, che stabilisce le condizioni tecniche, contrattuali ed economiche alle quali il gestore deve fornire i servizi al cliente e le modalità di risoluzione delle controversie.

Per quanto concerne **le attività di progettazione, costruzione, manutenzione e ristrutturazione di reti e impianti** per il servizio idrico, che hanno un evidente impatto sulla qualità erogata, esse sono svolte da Acea Ato 2 e rientrano nel **Sistema di Gestione per la Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2000** di Acea SpA⁵⁸, a garanzia di affidabilità e miglioramento della gestione.

Acea Ato 2, infine, tiene sotto costante monitoraggio 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 ricadenti nell'ATO 2 vengono acquisiti in gestione gradualmente, in accordo con le amministrazioni locali, una volta ultimate le attività di ricognizione dello stato delle reti e degli impianti e verificata l'avvenuta esecuzione, da parte dei comuni interessati, dei lavori necessari alla messa a norma delle eventuali situazioni di non conformità rilevate.

Al **31 dicembre 2009** il servizio era gestito in **76 comuni** (incluso il comune di Formello acquisito a decorrere da luglio), **equivalenti a circa 3,7 milioni di abitanti, il 95% del totale**; a questi vanno aggiunti altri 9 comuni, in cui il servizio idrico integrato è stato acquisito solo parzialmente, e i sistemi acquedottistici dei Consorzi Simbrivio, ex Cassa per il Mezzogiorno, Doganella, i Consorzi Nemi-Genzano, C.E.P. (Consorzio Ecologico Prenestino) e il **Consorzio Acquedotto del Peschiera**; quest'ultimo, composto da 8 comuni, 6 dei quali hanno già provveduto a trasferire la gestione del SII ad Acea Ato 2, **è stato acquisito in gestione nel 2009**. Le attività di ricognizione dello stato delle reti e degli impianti, al 31 dicembre 2009 (inclusi i comuni già in gestione) era stata completata per 101 comuni.

La situazione delle infrastrutture idriche riscontrata in alcuni comuni in provincia di Roma, acquisiti più recentemente in gestione, rende necessari maggiori interventi per il raggiungimento di un elevato livello di qualità del servizio, come l'ammodernamento di impianti, il completamento di condotte, la costruzione di pozzi ecc. volti a garantire l'adeguato approvvigionamento idrico e a risanare alcune criticità. Nel 2009, ad esempio, è stato realizzato il collegamento tra l'acquedotto del Nuovo Simbrivio e l'acquedotto di Doganella, per migliorarne la struttura; è stata messa in esercizio una nuova condotta nel comune di Velletri ed eseguiti interventi straordinari sulla condotta adduttrice Olgiata-Civitavecchia. Di primaria importanza, inoltre, sono state le attività per la risoluzione delle emergenze idriche nei comuni a sud di Roma, già evidenziate nel 2008. Acea Ato 2 ha pertanto pianificato ed eseguito lavori, in linea con quanto già intrapreso lo scorso anno: si tratta di bonifica delle reti, ricerca idrica ed escavazione di nuovi pozzi, costruzione di condotte di collegamento e di adduttrici, indispensabili per rendere più affidabile il sistema infrastrutturale a servizio dell'approvvigionamento.

Anche **l'attività di recupero perdite** tramite lo studio delle reti di distribuzione, svolta da diversi anni, si è concentrata in modo particolare presso i comuni in provincia di Roma; il lavoro comporta la ricostruzione del tracciato delle condotte, l'inserimento dei dati in un sistema informativo (GIS - Geographic Information System⁵⁹), il monitoraggio di portate e pressioni e la conseguente individuazione e riparazione delle perdite (vedi anche box in *Le relazioni con l'ambiente*).

Nel comune di Roma⁶⁰ si rileva ormai una qualità pressoché ottimale del servizio e gli interventi, oltre a quelli manutentivi e di riparazione guasti, sono finalizzati a un generale efficientamento e ad adeguare il sistema idrico ai nuovi insediamenti residenziali, tramite la costruzione di ulteriori condotte alimentatrici e serbatoi e l'estensione della rete fognaria.

⁵⁷ La Carta del servizio idrico integrato di Acea Ato 2, in vigore dal 2003, si applica al comune di Roma e progressivamente nei comuni acquisiti in gestione nell'ATO 2 - Lazio centrale. La versione integrale della Carta dei servizi è disponibile nel sito www.aceaaato2.it.

⁵⁸ Nel 2009 l'azienda ha superato con esito positivo le verifiche annuali di sorveglianza senza alcun riscontro di "non conformità". Nel gennaio 2010 - alla naturale scadenza triennale del Certificato - Acea SpA ha sostenuto l'Audit di Rivalutazione del CSQ per la riemissione del Certificato di conformità alla norma ISO 9001, nuova edizione 2008.

⁵⁹ Un GIS è un sistema informativo computerizzato che permette l'acquisizione, la registrazione, l'analisi, la visualizzazione e la restituzione di informazioni derivanti da dati geografici, mettendo in relazione dati diversi, sulla base del loro comune riferimento geografico.

⁶⁰ Acea ha avuto affidata la gestione del servizio acquedottistico nella Capitale sin dal 1937 e dal 1985 il sistema di depurazione.

Box – Un sistema di supervisione della disponibilità idrica

E' stato avviato nel 2009 un sistema di monitoraggio di quantità e qualità delle risorse idriche articolato su una rete meteorologica di 15 postazioni, una rete di "pozzi spia" e la telemisura di una serie di variabili relative ad impianti di approvvigionamento. Le informazioni e le misure rilevate saranno inserite in un server dal quale, tramite algoritmi di calcolo, procedure di bilan-

cio e grafica predisposta, emergerà un quadro periodico sullo stato delle risorse idriche disponibili. Sono già stati sviluppati i data base meteorologico (1951– 2009) e idrologico (2002 – 2009) con annesso calcolo di parametri e indici indispensabili a fornire "memoria storica" al sistema.

Il numero e la tipologia di **interventi di manutenzione, ordinaria e straordinaria**, svolti nel **2009** su **reti, impianti e apparecchiature** 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** sono riportati nella tabella n. 36.

Tabella n. 36 – PRINCIPALI INTERVENTI SU SISTEMA ACQUEDOTTISTICO, IMPIANTI DI DEPURAZIONE, RETI E CONTROLLI ACQUE NELL'ATO 2 – LAZIO CENTRALE (2009)

tipo di intervento	(n.)
manutenzione idraulica/elettromeccanica sulla rete di adduzione e alimentazione	874 interventi (tra riparazioni e manutenzioni, di cui 364 con recupero perdite)
manutenzione ordinaria rete idrica (interventi con scavo su condotte, prese, portatori ecc.)	21.520 interventi (di cui 8.821 su rete di Roma)
manutenzione utenze (interventi senza scavo effettuati alle utenze, ad esempio su contatori, sbocchi ecc.)	40.981 interventi (di cui 16.448 su utenze di Roma)
manutenzione (migliorativa, ordinaria, preventiva ecc.) su impianti di depurazione	5.260 interventi (+15% rispetto al 2008)
manutenzione (ordinaria e straordinaria) su rete fognaria	8.886 interventi (5.268 su rete di Roma)
controllo qualità acque potabili	8.626 campioni prelevati e 348.255 controlli analitici effettuati su acque potabili
controllo qualità acque reflue	87.056 controlli analitici effettuati sulle acque reflue

La **continuità dell'erogazione dell'acqua** rappresenta un rilevante **parametro di qualità del servizio erogato**. Tale parametro viene calcolato in base **al numero e alla durata delle interruzioni**: nel 2009 si sono rese necessarie 655 sospensioni (il 33% in meno rispetto al 2008), di cui 541 urgenti (per guasti a condotta) e 114 programmate; 23 sospensioni hanno avuto una durata superiore alle 24 ore. In tabella n. 37 si evidenzia, nell'ultimo triennio, un **netto miglioramento dei dati**, e in particolare la contrazione del numero delle interruzioni.

L'**indice relativo alle interruzioni del flusso idrico**, che rappresenta le prestazioni della società in merito alla continuità del servizio, è il **parametro INTER**⁶¹, richiesto dall'Autorità d'Ambito, il cui **valore ottimale è**

Tabella n. 37 – NUMERO, TIPOLOGIA E DURATA INTERRUZIONI DELL'EROGAZIONE DELL'ACQUA (2007-2009)

	2007	2008	2009
chiusure urgenti (n.)	915	734	541
chiusure programmate (n.)	259	245	114
totale chiusure (n.)	1.174	979	655
sospensioni con durata > 24h (n.)	73	118	23

⁶¹ 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.

prossimo all'unità: il parametro INTER di Acea anche nel 2009, e così nell'ultimo triennio, per l'ATO 2 è stato pari a **0,99**.

La società controllata LaboratoRI supporta Acea Ato 2 nell'attento lavoro di **monitoraggio e controllo sulla qualità dell'acqua** sia **destinata all'uso potabile** sia da **restituire all'ambiente naturale**.

I controlli analitici sull'acqua potabile distribuita si svolgono su campioni prelevati da diversi punti: sorgenti e pozzi, impianti di adduzione, serbatoi e reti di distribuzione. **Frequenza dei controlli e punti di prelievo** vengono stabiliti tenendo in considerazione alcune variabili che intervengono per ciascun comune (volumi di acqua distribuita, stato di reti e infrastrutture, caratteristiche peculiari delle fonti locali ecc.) e sono superiori a quanto previsto dalle norme vigenti (D. Lsg. n. 31/2001).

Nell'ATO 2 – Lazio centrale sono stati prelevati oltre 8.600 campioni ed effettuati complessivamente **348.255 controlli analitici sulle acque potabili**, sia dalla società LaboratoRI che direttamente da Acea Ato 2 (sulla qualità dell'acqua vedi anche *Le relazioni con l'ambiente* pag. 167 e il *Bilancio ambientale* pag. 11).

A causa della natura vulcanica del territorio, in alcuni comuni della provincia di Roma – ad esempio nell'area del Castelli romani – si trovano fonti caratterizzate dalla presenza di parametri (come il fluoro, l'arsenico e il vanadio) in concentrazioni superiori a quanto previsto dal D. Lgs. n. 31/2001. In questi casi, Acea interviene con piani di realizzazione di particolari impianti di trattamento o con la miscelazione con acqua proveniente da altre fonti, secondo quanto previsto dai provvedimenti di deroga (ai sensi del D. Lgs. n. 31/01). Per l'approvvigionamento della "rete storica" di Acea – area di Roma e Fiumicino – la qualità dell'acqua sorgiva prelevata parte già da livelli di eccellenza.

Oltre alla straordinarietà della presenza di **423 fontane artistico monumentali**, per le quali Acea svolge gli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria, una **peculiarità della città di Roma** sono le circa **2.500 fontanelle** in ghisa (i "nasoni") e in travertino (le "fontanelle della lupa"), dislocate nel territorio urbano, che **mettono a disposizione acqua potabile** a cittadini e visitatori.

Box – Il "Parco della Fontana dell'Acqua Acetososa"

Nel dicembre 2009 al Canottieri Aniene è stato presentato il "Parco della Fontana dell'Acqua Acetososa" che celebra la restituzione alla città di Roma della storica fontana da cui tornerà a sgorgare acqua potabile, dopo i lavori di restauro e la bonifica idraulica. La fontana, classificata dal Fondo per l'Ambiente Italiano come monumento da restaurare, è ubicata nel quartiere Parioli e sorge proprio nel punto in cui il Tevere forma un'ansa, prima di dirigersi a nord.

Verso la fine degli anni Cinquanta, dopo secoli di incessante erogazione di acqua potabile, la fontana fu segnata da un forte inquinamento della falda di alimentazione che ne provocò la chiusura. Oggi, grazie ad un delicato intervento effettuato da Acea per il ripristino dell'impianto idrico e delle luci della fontana e dell'area circostante, l'acqua, con le sue ottime caratteristiche organolettiche, tornerà a scorrere..

Circa il consumo dell'acqua di rubinetto, anche nelle **indagini di customer satisfaction 2009** Acea ha chiesto ai suoi clienti (di Roma e provincia) se bevono l'acqua che arriva alle loro case e, in caso contrario, per quali ragioni non ne fanno uso. E' stata confermata la tendenza rilevata nell'ultimo triennio: in città circa il 55% del campione di intervistati dichiara di bere regolarmente l'acqua del rubinetto mentre il 22% non lo fa mai e, tra questi ultimi, il 24% non ne apprezza il sapore e il 15% non si fida degli aspetti igienici; la percentuale di chi beve regolarmente acqua del rubinetto è del 38% in provincia (migliorando rispetto al 24% dello scorso anno) e ben il 44% dichiara di non farne mai uso; il 32% diffida degli aspetti igienici e il 21% non ne apprezza il sapore.

Pertanto, ritenendo importante far crescere la fiducia circa l'ottima qualità dell'acqua distribuita, Acea continua a **comunicare con i clienti e i cittadini**: nel 2009 è stata rilanciata un'iniziativa per la diffusione della

“**Carta d’Identità dell’Acqua**”, in cui sono elencati i parametri che attestano la qualità della risorsa potabile, ed è stata distribuita “**la mappa del tesoro**”, una cartina del centro storico di Roma, nella quale sono evidenziate le ubicazioni dei “nasoni”, le tradizionali fontanelle da cui sgorga acqua potabile (vedi anche paragrafo *Comunicazione, eventi e solidarietà*).

Box – L’indagine di Altroconsumo sulla qualità dell’acqua

Altroconsumo, una tra le principali associazioni di consumatori, nell’ottobre 2009 ha diffuso i risultati di un’indagine sulla qualità dell’acqua distribuita ed ha lanciato una campagna informativa - **Bevi l’acqua del rubinetto** - dedicandola “ai diffidenti, ai disinformati e ai palati esigenti”. «Oligominerale, con il giusto calcio e adatta alle diete povere di sodio (...) si tratta di una descrizione che vale (quasi sempre) anche per l’acqua che sgorga dai rubinetti. È quello che emerge dalle nostre analisi», si legge nel sito dell’associazione.

Altroconsumo, infatti, ha prelevato **35 campioni d’acqua da fontanelle pubbliche**, nelle zone centrali di altrettanti capoluoghi di regione e li ha sottoposti ad analisi sui parametri di **qualità e tipologia dell’acqua** (durezza, residuo fisso, sodio, cloriti), sugli

inquinanti (in particolare i contaminanti che potrebbero avere conseguenze sulla salute) e sui metalli, scegliendo di essere **più severa rispetto a quanto imposto dalla normativa** e giudicando negativamente i valori che, pur lontani dai limiti imposti, andavano oltre la metà del limite stesso. **Il giudizio globale sulla qualità dell’acqua** formato dalla media pesata dei giudizi parziali su qualità, nitrati, metalli e inquinanti ed espresso in una scala di 5 livelli: ottimo, buono, accettabile, mediocre, pessimo, **a Roma è risultato ottimo**.

(I risultati dell’indagine sono pubblicati on line nell’articolo “Oro blu. Sgorga a casa tua” in Altroconsumo, ottobre 2009, www.altroconsumo.it)

L’azienda, inoltre, si occupa dei **servizi idrici accessori** presenti in città (idranti antincendio e rete di innaffiamento); la rete di innaffiamento, che si sviluppa principalmente nel centro storico e nei quartieri “Trieste” e “Prati”, alimenta i giochi d’acqua delle più importanti e rappresentative fontane artistico monumentali di Roma.

Il servizio idrico integrato concerne l’intero ciclo dell’acqua, sino alla sua restituzione all’ambiente naturale. **Il sistema fognario** (impianti e reti) e **il servizio di depurazione**, gestiti da Acea Ato 2 contavano, al 31.12.2009, **466 impianti di sollevamento fognari** (di cui 158 nel comune di Roma), **176 impianti di depurazione** (di cui 35 nel comune di Roma) e **5.979 km di rete** (di cui circa 4.030 km gestita per Roma). L’attività si amplia progressivamente seguendo lo sviluppo urbano e il procedere della gestione del SII nei comuni dell’ATO 2 – Lazio centrale: gli **interventi di manutenzione, bonifica e riparazione** su reti fognarie e collettori realizzati nel corso del 2009, tra Roma e provincia, sono stati complessivamente **8.886** con una media di **circa 740 interventi al mese**.

Prima della reimmissione nell’ambiente le acque reflue vengono sottoposte ad accurate analisi (in entrata e in uscita dagli impianti di depurazione) volte a rilevarne gli aspetti qualitativi: nel 2009 la società Laboratorio, per conto di Acea Ato 2, ha effettuato circa 87.000 controlli analitici.

La rete di monitoraggio degli impianti annessi ai sistemi di depurazione è stata incentivata in maniera importante negli ultimi tre anni, grazie ad un progetto realizzato da Acea Ato 2 in collaborazione con Istituti di ricerca universitari. Attualmente la **Sala Operativa Ambientale** di Acea Ato 2 è **in grado di effettuare un monitoraggio continuo dell’intero sistema di smaltimento delle acque** e di produrre una reportistica giornaliera relativa alla pluviometria, ai livelli idrometrici, allo stato del sistema fognario e alla qualità delle acque dei corpi idrici ricettori, vale a dire i **fiumi Tevere e Aniene**. Essa infatti, tramite l’operatività di un sistema di **telecontrollo della rete fognaria**, riceve i dati rilevati **da 32 strumenti di misura** e, in virtù di un protocollo siglato già da alcuni anni con l’Ufficio Idrografico e Mareografico di Roma, recepisce ed elabora i dati idrometrici, i dati rilevati da **48 stazioni pluviometriche** e quelli provenienti da **4 centraline di monitoraggio della qualità delle acque**, installate lungo il corso dei due fiumi.

Le tariffe

La tariffa per il servizio elettrico

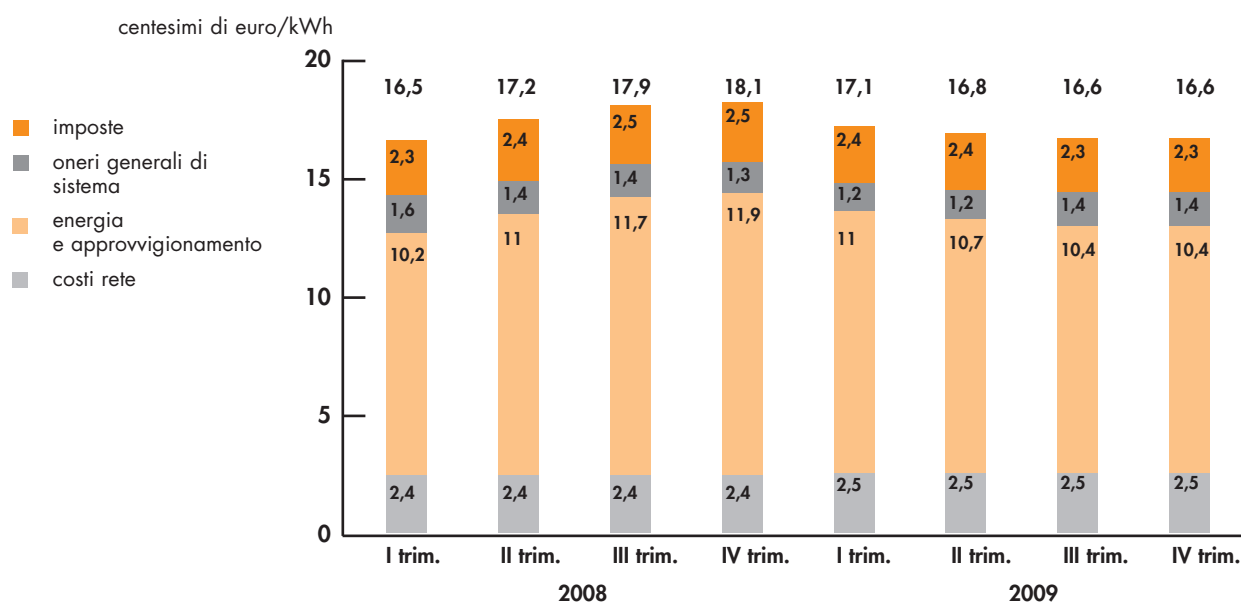
A partire dal luglio del 2007, il mercato elettrico ha raggiunto la piena liberalizzazione. Con questa espressione si intende dire che nel nostro Paese, secondo quanto previsto dall'Unione Europea, ogni consumatore domestico può liberamente decidere da quale società venditrice ricevere il servizio.

Entrare nel cosiddetto "mercato libero", cambiando l'abituale fornitore e attivando un contratto con un diverso soggetto imprenditoriale, è una scelta volontaria di ogni consumatore. In questo caso, i costi del servizio, esclusi quelli infrastrutturali (servizi di rete, oneri di sistema e imposte), sono soggetti alle dinamiche di mercato e di libera contrattazione tra le parti.

Per il cliente che decidesse di non passare al mercato libero, mantenendo in essere il rapporto con il fornitore abituale, rimangono in vigore le condizioni previste per il "mercato di maggior tutela", disciplinate dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas: tra queste, la più rilevante per il consumatore è sicuramente la tariffa⁶².

In base alle condizioni economiche previste per il consumatore domestico tipo nel mercato della maggior tutela (2.700 kWh/annui con potenza 3 kW)⁶³, nel 2009 i prezzi si sono abbassati del 3,6% rispetto all'anno precedente, registrando una spesa media di 453 euro (a fronte dei circa 470 euro/anno del 2008). Sulla determinazione della tariffa finale ha inciso il calo da 11,18 a 10,65 cent.euro/kWh (valore medio sui quattro trimestri degli anni 2008 e 2009) della componente tariffaria relativa ai costi di approvvigionamento e commercializzazione, da sempre la voce maggiormente incidente sul prezzo finale, la flessione da 1,44 a 1,29 cent.euro/kWh degli oneri generali di sistema e infine la riduzione delle imposte da 2,41 a 2,36 cent.euro/kWh.

Grafico n. 17 – ANDAMENTO DEL PREZZO DELL'ENERGIA ELETTRICA PER UN CONSUMATORE DOMESTICO TIPO (in centesimi di euro/kWh) (2008-2009)



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

⁶² La tariffa viene aggiornata dall'Autorità trimestralmente, principalmente in riferimento alle quotazioni internazionali degli idrocarburi.

⁶³ Il consumo medio annuo effettivo del cliente domestico, secondo le rilevazioni dell'Autorità, è risultato pari a 2.170 kWh.

La tariffa per il servizio idrico

Per il servizio idrico integrato, le società del Gruppo Acea applicano le tariffe determinate e aggiornate ciclicamente dalle rispettive **Autorità d'Ambito Territoriale Ottimale (AATO)**, quali organismi rappresentativi degli enti locali del territorio servito, articolate in base alla fase del servizio cui si riferiscono (acquedotto, fognatura e depurazione), all'utenza e alla tipologia d'uso.

Le tariffe, come prevede la legge, sono stabilite per coprire i costi di gestione, gli investimenti effettuati e la remunerazione del capitale investito, nel rispetto del principio dell'autosostentamento economico-finanziario del comparto idrico.

Per quanto riguarda la quota tariffaria percepita dalle società idriche e pagata dagli utenti **allacciati alla fognatura ma non serviti da depuratori**, a seguito della pronuncia della Consulta nel 2008 e in ottemperanza alla L. n.13/09 (per un approfondimento vedi box dedicato in *L'identità aziendale*), il Ministero dell'Ambiente ha individuato nel 2009 i criteri e i parametri necessari per procedere alla sua restituzione, stabilendo i seguenti punti: la prescrizione quinquennale del diritto al rimborso da parte dell'utente; la deduzione, da quanto è da restituirsi, degli oneri relativi alle attività di progettazione o realizzazione per i lavori svolti ai fini dell'avvio dell'impianto di depurazione; la presentazione di un'istanza documentata di rimborso da parte dell'utente; l'esistenza, in capo al gestore, di precisi obblighi informativi sullo stato di avanzamento dei lavori per la realizzazione degli impianti depurativi.

Le **tariffe reali medie** applicate nel 2009 dalle società incluse nel perimetro di consolidamento Acea sono illustrate nella tabella n. 38.

Tabella n. 38 – TARIFFE IDRICHE MEDIE APPLICATE DALLE SOCIETA' DEL GRUPPO ACEA (2009)

società	euro/m ³
Lazio/Campania	
Acea Ato 2 SpA – Lazio centrale	0,99
Acea Ato 5 SpA – Lazio meridionale	1,41
Gori SpA – Sarnese Vesuviano	1,18
Toscana/Umbria	
Acque SpA – Basso Valdarno	1,83
Publiacqua SpA – Medio Valdarno	1,80
Umbra Acque SpA – Umbria	1,46

Customer care

In Acea SpA, l'Unità **Presidio Customer Care** assicura una gestione integrata, a livello di Gruppo⁶⁴ delle relazioni con la clientela, tramite l'analisi, il monitoraggio delle performance dei canali di contatto a disposizione dei clienti, **direttamente presidiati dalle società operative**, e la predisposizione di un report periodico.

I clienti possono contattare Acea e le società operative attraverso il **centralino**, che mette in collegamento con gli uffici e i siti aziendali, i **numeri verdi commerciali**, i **numeri verdi** per la **segnalazione guasti** (vedi box), gli **sportelli** (fisici e on line), via lettera, mail, fax o navigando sui **siti internet aziendali** (www.acea.it, www.aceaelectrabel.it e www.aceaato2.it). I "grandi clienti" (ad esempio imprese e istituzioni) dispongono di strutture dedicate, che ne seguono le pratiche, costituite all'interno delle società operative; alla fine del 2009, è stato attivato un numero di telefono destinato alla Pubblica Amministrazione in veste di "grande cliente" di AceaElectrabel Elettricità.

⁶⁴ Benché l'attività di monitoraggio delle performance relative alla gestione dei canali di contatto, svolta dall'Unità di Presidio Customer Care, includa 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.

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 Roma: 800.130.336

(*) Dal primo gennaio 2010 è avvenuta la separazione dei servizi che rispondevano al NV 800.130.330. Questo è stato dedicato esclusivamente ai servizi Gestione Illuminazione Perpetua (Gip) e al Piano di emergenza per la sicurezza del sistema elettrico (Pesse), mentre il servizio commerciale di Acea Ato 2 ha adottato il NV 800.130.331 e per il mercato elettrico di maggior tutela è stato attivato il NV 800.199.900.

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).

La gestione delle attività di customer care delle società del Gruppo è affidata, a partire dal 2008 e in maniera progressiva, alla società Acea8cento.

La scelta di superare il parziale affidamento dei canali di contatto a un fornitore esterno (outsourcer) attraverso la costituzione di una società dedicata, patrimonio del Gruppo Acea, si è confermata corretta e ha dato i risultati attesi (vedi grafico n. 19) cosicché, nel corso del 2009, Acea8cento ha assunto la gestione dei canali di contatto telefonici (centralino e numero verde commerciale) e di quelli a distanza (fax, e-mail, web-forms, posta cartacea ecc) anche per conto della società Acea Ato 5.

Oltre a presidiare i servizi di contact center delle società del Gruppo, Acea8cento analizza e individua possibili aree di miglioramento nella gestione “a distanza” del clienti, nel 2009, grazie all’attivazione di gruppi di lavoro congiunti si è potuto, ad esempio, migliorare l’**albero fonico** del numero verde dedicato ai clienti di Acea Ato 2, realizzare due numeri verdi distinti – commerciale e segnalazioni guasti – e creare l’infrastruttura logica e tecnica per il centralino di Acea Ato 5.

In un’ottica di miglioramento continuo delle performance dei canali di contatto, a partire dal 2009, Acea ha **esteso il monitoraggio della qualità erogata** dai numeri verdi, effettuato in modalità mystery calling (simulando la telefonata da parte del cliente), **a tutti i servizi commerciali gestiti da Acea8cento** e a quelli di **segnalazione guasti di Acea Distribuzione e Acea Ato 2**, gestiti dalle società operative, i cui esiti vengono condivisi con i responsabili aziendali. Inoltre nel mese di dicembre è stato istituito dall’Amministratore Delegato di Acea SpA, con il supporto del Presidio di Customer Care, un **gruppo di lavoro dedicato a mappare le problematiche più frequentemente lamentate dai clienti**, individuando le necessarie azioni correttive con l’obiettivo di rispondere più efficacemente alle attese del cliente, a partire dalle modalità di gestione dei reclami

Nel corso del 2009 i volumi di chiamate ricevute complessivamente dai **numeri verdi Acea** è pari a **2,1 milioni**; il traffico telefonico ricevuto registra una lieve contrazione rispetto al 2008 mentre la distribuzione percentuale tra i numeri verdi dedicati ai differenti servizi mantiene un andamento sostanzialmente costante: i numeri verdi commerciali del servizio elettrico assorbono circa il 64% delle chiamate pervenute, con una crescita del traffico telefonico ricevuto dal numero verde dedicato al mercato libero fisiologicamente legata all’aumento di questa tipologia di clienti. **Migliora il livello di servizio**, con una percentuale di chiamate alle quali ha risposto l’operatore rispetto a quelle complessivamente pervenute pari all’**88%**. (vedi grafico n. 18).

Grafico n. 18 – TRAFFICO TELEFONICO COMPLESSIVO DEI NUMERI VERDI ACEA (2008-2009)

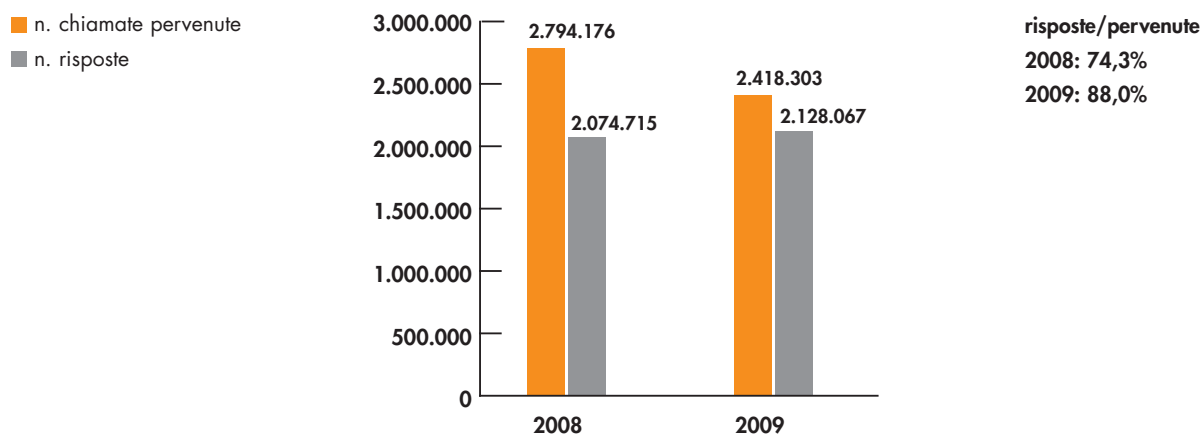
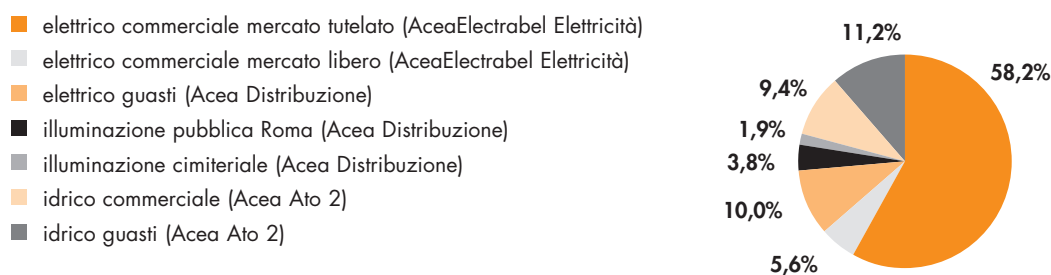


Grafico n. 19 – DISTRIBUZIONE PERCENTUALE DEL TRAFFICO TELEFONICO RICEVUTO DAI NUMERI VERDI ACEA (2009)



I **call center dei venditori di energia elettrica e gas** vengono **valutati** con cadenza semestrale dall'**Autorità per l'energia elettrica e il gas**, che predispone, sulla base dei **punteggi globali⁶⁵ (IQT)** assegnati, una valutazione comparativa dei servizi offerti da ciascun operatore e rende pubblica la graduatoria⁶⁶.

La graduatoria stilata dall'Autorità evidenzia, tra il secondo semestre del 2008 e l'equivalente periodo del 2009, per il servizio di call center di AceaElectrabel Elettricità un lieve peggioramento: dal 20° posto, del 2008, al 22° posto del 2009, sebbene le rilevazioni relative al primo semestre 2009 avessero fatto registrare una risalita sino al 15° posto.

Al di là della posizione in classifica, è opportuno sottolineare il progressivo miglioramento delle performance: infatti, se si confrontano i punteggi assoluti, si osserva che **il punteggio globale (IQT) sale, nei tre periodi considerati, da 41,6 a 60,4 fino a 60,9**. Tale aumento è frutto, in particolare, della crescita dell'indicatore di qualità (PQ) che nel secondo semestre raggiunge i 38 punti (era 35 nel primo semestre 2009) e del punteggio relativo all'indagine di soddisfazione dei clienti (PSC) che si porta a 92,3 (da 85,3 della prima rilevazione) ma anche del lieve miglioramento registrato dall'indicatore accessibilità (PA) che passa da 46 a 48.

In particolare, il miglioramento che il contact center di AceaElectrabel Elettricità ha progressivamente ottenuto nell'ambito delle **indagini di customer satisfaction condotte dall'Autorità** ha riguardato tutti i fattori indagati, ad esempio il tempo impiegato per trovare la linea libera (da 74,7 del 2008 a 89,7 del 2009), il tempo di attesa per parlare con l'operatore (da 71,9 del 2008 all'89 del 2009).

⁶⁵ Il **punteggio globale** è composto da tre punteggi parziali: due riferiti a dati di **qualità erogata** – accesso al servizio (PA) e qualità del servizio (PQ) – e un terzo legato ai risultati delle indagini di **qualità percepita** dai clienti – grado di soddisfazione dei clienti che si rivolgono al call center (PSC) -, svolte dall'Autorità stessa.

⁶⁶ La graduatoria sulla qualità dei call center dei venditori di energia elettrica e gas, elaborata sulla base dei dati del secondo semestre 2009, è disponibile nel sito web dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas (www.autorita.energia.it).

E' importante, inoltre, evidenziare che **proprio i fattori che pesano maggiormente nella determinazione dell'indice complessivo di soddisfazione (ICS)⁶⁷**, di natura prettamente qualitativa, come la capacità di risolvere il problema (con un punteggio di 87,2) e la chiarezza della risposta fornita (con un punteggio di 93) – **risultano essere i punti di forza del call center** della società rispetto agli altri venditori.

I principali indicatori di performance degli altri **numeri verdi Acea** – segnalazione guasti per i servizi elettrico, di illuminazione pubblica e cimiteriale, guasti e commerciale per il servizio idrico – sono presentati nella tabella n. 39.

Per **tutti i call center** è stato **registrato il miglioramento del livello di servizio**.

Tabella n. 39 – I PRINCIPALI INDICATORI DI PERFORMANCE DEI NUMERI VERDI ACEA (2009)

indicatori di performance	elettrico guasti	illuminazione pubblica guasti Roma	illuminazione cimiteriale guasti	idrico commerciale	idrico guasti
	Acea Distribuzione(*)	Acea Distribuzione(*)	Acea Distribuzione	Acea Ato 2	Acea Ato 2(*)
totale chiamate pervenute (n.)	241.707	90.817	45.407	226.907	270.271
totale chiamate risposte (n.)	202.691	72.642	39.186	200.111	238.841
% risposte su pervenute	83,9%	80,0%	86,3%	88,2%	88,4%
tempi medi di attesa prima della risposta (secondi)	116	105	81	57	107
tempi medi di conversazione (secondi)	98	81	197	191	134

(*) Sono considerate risposte anche le telefonate soddisfatte da sistema automatico o terminate dal cliente durante la navigazione nell'albero fonico; a causa di un disservizio la centrale telefonica non ha registrato i dati relativi a metà del mese di gennaio, i volumi dei servizi guasti risultano pertanto lievemente sottodimensionati.

In particolare, le performance dei numeri verdi commerciali hanno beneficiato della piena operatività di Acea8cento e per i numeri verdi di segnalazione guasti migliorano in modo più marcato le performance dei servizi elettrico e IP. Nell'ultimo trimestre dell'anno, infatti, Acea Distribuzione ha introdotto un nuovo sistema operativo (Geocall) per una più efficace gestione delle segnalazioni e dell'attività di pronto intervento, avviando anche un processo di qualificazione del personale addetto. Il perfezionamento di tali servizi, svolto in stretta relazione con le sale operative, è di particolare rilievo per fornire al cliente indicazioni puntuali sullo stato del disservizio e sui tempi di ripristino del guasto.

Il contatto da remoto tra il cliente e l'azienda è stato ripensato e potenziato nell'ultimo biennio: in particolare, il **sito internet** di Acea (www.acea.it) è stato rinnovato nella veste grafica e nell'organizzazione dei contenuti mentre i siti **web delle società operative** (www.aceaelectrabelellettricità.it e www.aceaato2.it) sono stati dotati di **sportelli on line**, che consentono di effettuare buona parte delle operazioni contrattuali e commerciali, richiedere informazioni e controllare la situazione di bollette e pagamenti.

Nel corso dell'anno è entrato in piena operatività lo sportello on line della società Acea Ato 2 che, al 31.12.2009, contava circa 16.400 registrazioni. Si è inoltre concluso, con la premiazione dei clienti virtuosi, il concorso **AltaFedeltà** al quale hanno partecipato gli utenti del servizio idrico di Roma (vedi box dedicato).

Acea dispone di **sportelli "fisici"** per i clienti dei servizi elettrico e idrico nella sede centrale di Piazzale Ostiense 2 e in quella distaccata di Ostia Lido. Altri 25 sportelli, per il solo servizio idrico, sono presenti anche in altre sedi, a Roma⁶⁸ e nei comuni acquisiti in gestione.

⁶⁷ Per informazioni sulla correlazione tra ICS e PSC, e, più in generale, sulla determinazione del punteggio globale IQT, si rinvia alla delibera dell'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas n. 164/2008.

⁶⁸ In Via Casilina, 1665 (VIII Municipio).

Gli afflussi presso gli sportelli Acea **sono per la maggioranza imputabili ai clienti del servizio elettrico** (vedi tabella n. 40), sebbene, nel suo complesso, sia diminuito nell'anno il numero di accessi. Tale riduzione è riconducibile al miglioramento delle prestazioni dei canali di contatto telefonici (vedi tabella. n. 39).e, per il servizio idrico, al maggiore utilizzo di altri canali: fax e web.

Le azioni di efficientamento organizzativo e i minori volumi registrati nel 2009 concorrono a determinare un netto abbattimento dei tempi di attesa agli sportelli e livelli di servizio (espressi dal rapporto tra biglietti emessi e clienti serviti) del 98%.

Box – Concluso il concorso AltaFedeltà: oltre 1.600 premiati dalla società Acea Ato 2

Lo scorso anno Acea Ato 2 ha lanciato nel settembre 2008 il concorso **AltaFedeltà** volto a coinvolgere e sensibilizzare i clienti del servizio idrico di Roma.

L'iniziativa, che si è conclusa nel luglio 2009, è stata supportata da una campagna dal claim **"La fonte di un servizio migliore sei tu"** ed ha voluto **incentivare l'adozione di comportamenti responsabili dei clienti**, stimolandoli ad utilizzare gli strumenti messi a disposizione dalla società - *sito web, sportello on line, numero verde, pagamento telematico* - per una gestione attiva del rapporto d'utenza e **premiando coloro che hanno risposto a tale sollecitazione**.

L'andamento del progetto è stato costantemente monitorato: dalla pubblicazione dell'iniziativa fino ai suoi esiti. Si è rilevata la **variazione delle registrazioni allo sportello on line**, intervenuta tra inizio e fine concorso: **dai 2.683 ai 12.452** registrati al luglio 2009, con **un aumento di oltre il 364%**. Infine si è evidenziato un **primo incremento di comportamenti virtuosi da**

parte degli utenti: con 707 rinunce a fatture cartacee (erano 145 nell'agosto 2008), e conseguente domiciliazione dell'utenza a garanzia di puntualità del pagamento, e 3.942 letture comunicate via web (erano 155 nell'agosto 2008)

I premiati da Altafedeltà (con elettrodomestici a basso consumo, apparecchi per il risparmio energetico, bonus per la realizzazione di lavori di ristrutturazione e messa a norma dei condomini) sono stati **oltre 1.600: 106** amministratori, **40** condomini e **1.500** utenze private.

L'iniziativa è risultata complessivamente motivante per gli utenti, spronandoli ad assumere il ruolo di consumatori più consapevoli sia dell'uso della risorsa idrica (monitoraggio dei consumi) sia della fruizione del servizio (correttezza verso il gestore nelle fasi di fatturazione e pagamento). Infine, per la sua valenza di stakeholder engagement, il concorso "AltaFedeltà" è stata presentato all'ottava edizione del premio Sodalitas Social Award.



Tabella n. 40 – PERFORMANCE SPORTELLI SEDE CENTRALE (2007-2009)

	servizio elettrico AceaElettrabel Elettricità			servizio idrico Acea Ato 2(*)		
	2007	2008	2009	2007	2008	2009
biglietti emessi (n.)	120.338	124.551	115.876	36.421	38.163	31.464
clienti serviti (n.)	112.999	117.505	113.890	35.219	36.707	30.824
livello di servizio	94%	94%	98%	97%	96%	98%
tempo medio di attesa (min.)	42	35	18	44	55	26
tempo medio di servizio (min.)	10	9	10	15	14	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.

L’Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali del Comune di Roma ha svolto nel 2009 un’indagine per monitorare le prestazioni qualitative e quantitative degli sportelli fisici delle Public Utilities romane (reperibile on line nel sito www.agenzia.roma.it). L’indagine è stata realizzata sperimentando l’**interazione con l’operatore** in modalità *mystery client* (vale a dire simulando la visita allo sportello da parte del cliente) e attraverso l’**osservazione diretta** dei luoghi fisici. L’**interazione con l’operatore** ha inteso indagare sia la qualità delle risposte del personale allo sportello che alcuni indicatori di natura quantitativa (il numero di sportelli attivi, il sistema di gestione delle code, il tempo di attesa per parlare con l’operatore), valutando le seguenti macroaree: risoluzione problemi, confronto con informazioni del sito web (corrispondenza e coerenza informazioni); aspetto operatore (badge esposto, aspetto pulito, curato), cortesia e gentilezza. Tramite l’**osservazione diretta** sono stati valutati, raggruppandoli in 8 macroaree, gli aspetti legati alla struttura degli ambienti fisici: parcheggio invalidi, segnaletica/manutenzione (riconoscibilità ufficio mediante segnaletica, idoneità stato manutenzione uffici), rete trasporto pubblico, condizioni di accesso alla struttura, condizioni dei luoghi (pulizia, spaziosità ecc), condizioni di allestimento (arredamento, visibilità cartelli

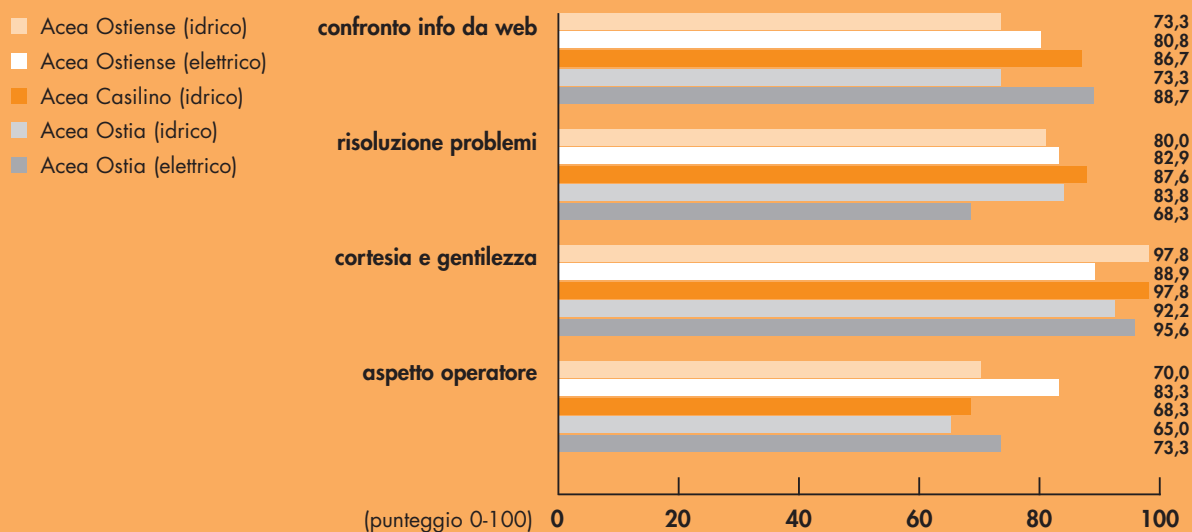
con orari di apertura sportelli ecc), modalità di gestione della file, informazioni e feedback al cliente (disponibilità del materiale informativo, disponibilità di moduli prestampati per avere un feedback dell’esperienza allo sportello informativo e l’esistenza di una cassetta per la raccolta dei reclami o consigli dei clienti).

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.

Le valutazioni emerse dall’**osservazione diretta** degli sportelli fisici di Acea evidenziano buoni risultati per gli sportelli Casilino e Ostiense mentre più critico è il giudizio relativo allo sportello di Ostia. Giudizi positivi sullo stato dei luoghi, con eccellenze nelle macroaree parcheggio invalidi, condizioni di allestimento e modalità di gestione delle file.

L’**interazione con l’operatore** ottiene buone valutazioni nei diversi aspetti e per tutti gli sportelli visitati (vedi grafico).

Grafico n. 20 – INTERAZIONE CON GLI OPERATORI DEGLI SPORTELLI ACEA (2009)



I **reclami scritti**, pervenuti via fax, mail o lettera, vengono gestiti dalle società operative sulla base di **procedure interne** che consentono di seguire, in modo **informatizzato**, l’iter delle pratiche: dalla segnalazione alla risoluzione.

Per il **servizio elettrico**, i parametri relativi alla **risposta ai reclami scritti** sono indicati dall’**Autorità per l’energia elettrica e il gas** tra i livelli “specifici” per le attività di vendita e tra i livelli “generali” di qualità commerciale per le attività di distribuzione e misura (forniture in bassa e in media tensione) (vedi paragrafo *La qualità erogata*, tabelle nn. 25 e 26).

Per meglio rispondere ai nuovi standard sulla gestione dei reclami, introdotti dall'Autorità e in vigore dal primo luglio 2009, AceaElectrabel Elettricità ha messo a disposizione dei clienti due caselle postali, una per il servizio di maggior tutela e una per il mercato libero; ha inoltre strutturato un sistema di tracciatura e rendicontazione dei reclami relativi alle utenze "uso vario" del mercato libero mediante la piattaforma Customer Relationship Management (CRM)⁶⁹.

La gestione dei **reclami scritti** per il **servizio di illuminazione pubblica** è curata da Acea Distribuzione: nel 2009 i reclami pervenuti sono stati 1.421 (+12,7% rispetto ai 1.260 dello scorso anno) e 1.359 le risposte fornite (il 95,8% del totale), il 93,45% delle quali entro i 30 giorni.

Acea Ato 2, per il **servizio idrico**, ha ricevuto **dai diversi comuni in gestione nell'ATO 2** (Roma e provincia) complessivamente 2.529 reclami/ricieste (il 32% in meno rispetto al 2008), di questi 1.627 sono stati evasi e 1.603 soddisfatti (il 98,5% dei casi). Nel dicembre 2009 è stato introdotto il sistema di Customer Relationship Management (CRM) per la gestione e il monitoraggio delle richieste del cliente pervenute via telefono, sportello o in forma scritta, che, una volta a regime nel 2010, consentirà di migliorare sensibilmente il monitoraggio delle prestazioni previste dalla Carta dei servizi, con particolare riferimento alle modalità di risposta ai reclami scritti.

Un ulteriore "canale di contatto" verso il cliente è rappresentato dalla **bolletta di fatturazione** che fornisce i dati relativi al contratto, ai consumi, ai termini del pagamento e informa il cliente – in uno spazio dedicato – su modalità di pagamento, possibilità di rateizzazione, comunicazione dell'autolettura del contatore, orari e sedi degli sportelli, indirizzo web, facilitazioni in caso di utilizzo di apparecchiature elettromedicali ecc.

Nel siti web delle società si possono trovare informazioni che accompagnano il cliente nella lettura guidata della bolletta.

Infine, Acea nel **2009** ha reso operativo uno strumento di risoluzione stragiudiziaria delle controversie di natura commerciale tra cliente e azienda: la **procedura di conciliazione paritetica**, presso le società Acea Ato 2 e Acea Ato 5, per il **servizio idrico**, e AceaElectrabel Elettricità per il **servizio elettrico** (vedi box dedicato in capitolo *Istituzioni e impresa*).

Box – Il contenzioso con i clienti

Il **contenzioso legale** promosso dai clienti nei confronti del Gruppo Acea è in genere relativo a lamentele e reclami, che assumono successivamente la veste di citazioni, riguardo al rapporto di somministrazione (meccanismi di tariffazione e rimborsi).

Rispetto all'anno precedente, si registra nel 2009 un calo del 10% sia per quanto riguarda la numerosità del fenomeno che per quanto attiene la rilevanza media unitaria degli importi (era prossimo a 1.000 euro nel 2008, pari a un volume aggregato di circa 1,5 milioni di euro).

Comunicazione, eventi e solidarietà

Comunicazione

Oltre a garantire il presidio dei canali di contatto orientati ai clienti, dei quali si è trattato nel precedente paragrafo (customer care), Acea cura altre forme di comunicazione, tramite l'**Unità Relazioni esterne e comunicazione** della holding, indirizzate a differenti stakeholder e in generale al contesto sociale che accoglie l'attività dell'impresa.

L'azienda assicura la propria presenza in occasione di eventi a forte richiamo di pubblico, tramite **sponsorizzazioni**, è impegnata nel sostenere **iniziative solidali** o di rilievo ambientale, propone **campagne pubblicitarie** e di sensibilizzazione rivolte alla cittadinanza, cura i rapporti con i diversi organi di stampa tramite l'attività di **Ufficio stampa** e presidia la comunicazione via web con il **sito internet** aziendale.

⁶⁹ Da gennaio 2010 anche i clienti domestici saranno "trasferiti" su tale sistema.

In particolare, il 2009 è stato l'anno in cui **Acea ha compiuto un secolo di operatività** e per celebrare il **"Centenario"** ha dato vita a numerose iniziative di comunicazione, inclusa la creazione di un sito internet dedicato (www.centenario.aceait) (vedi box).

Box – 100 anni di Acea



Nel 2009 l'azienda ha compiuto i 100 anni di attività: un secolo durante il quale ha svolto un ruolo fondamentale per lo sviluppo del territorio e il benessere della popolazione, grazie all'erogazione di servizi pubblici essenziali quali l'acqua, l'energia elettrica e l'illuminazione pubblica.

L'impresa ha scelto di sottolineare questo evento e di condividerlo con il contesto in cui è da più tempo radicata: l'area della Capitale con una serie di iniziative. **Acea per Roma** è infatti il titolo di uno studio, affidato all'Istituto CeSAR, volto ad analizzare sia il trascorso dell'azienda che le sue prospettive evolutive, ne è scaturita una pubblicazione che è stata distribuita ai principali stakeholder istituzionali.

Acea ha inoltre voluto **rivisitare il logo** che è stato utilizzato nell'anno per tutta la comunicazione istituzionale, inserendo il 2009 e il riferimento ai 100 anni e creare **un sito internet dedicato al Centenario** (www.centenario.aceait), ricco di materiale fotografico inedito per raccontare la storia, i personaggi, le attività principali che hanno caratterizzato l'azienda lungo il secolo; il sito ha presentato anche il progetto dell'archivio storico e gli appuntamenti degli eventi celebrativi. Alla ricorrenza è stato dedicato anche il primo numero della nuova rivista aziendale **Aceamagazine**, diffusa anche

all'esterno: un **numero speciale** dal titolo **Roma d'acqua e di luce - Storie e memorie per i 100 anni di Acea** e la **Festa dell'acqua e dell'energia**, ideata dal maestro Valerio Festi, che è stata realizzata a Piazza del Popolo, nel cuore storico della città, richiamando **oltre 100.000 persone**.

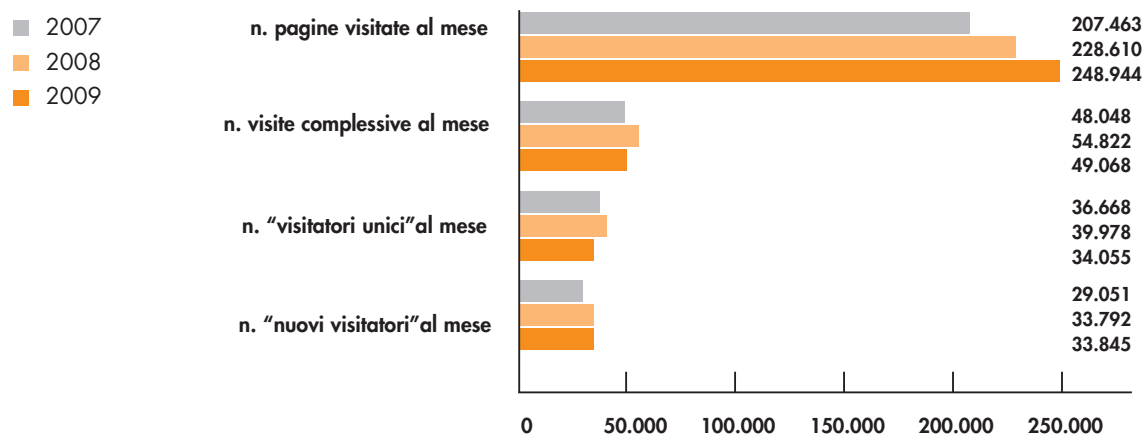
Infine, scatti in bianco e nero, del fotografo Luciano Viti, ambientati in luoghi emblematici della Capitale, hanno caratterizzato la campagna pubblicitaria realizzata da Publicis: i visual proposti pongono al centro le persone con la loro vitalità, la loro passione, la loro forza. E' il mondo con cui Acea ha instaurato un legame solido, centenario per l'appunto, concetto che nei soggetti è enfatizzato dall'utilizzo delle parentesi del logo intorno alle persone, dalle headline e dal pay off: **"Acea. Il tuo mondo al centro del nostro"**. A chiusura d'anno, in occasione del Natale, un ultimo evento ha previsto la proiezione scenografica, ideata dallo Studio Livia Cannella, di alberi di Natale sulla facciata della Piramide Cestia, in prossimità della sede centrale Acea: **Un albero al giorno per 10 giorni per i 100 anni di Acea**.

Il **sito web di Acea**⁷⁰ – www.aceait – è, in primo luogo, lo strumento attraverso il quale viene veicolata sulla rete la **comunicazione istituzionale e finanziaria**: dalle "Regole e Valori" che orientano l'agire d'impresa all'andamento del titolo in borsa on line alla pubblicazione dei Bilanci e delle comunicazioni price sensitive, cercando il più possibile di allineare i contenuti di tipo finanziario alle raccomandazioni della Consob sulle società quotate. Nel merito è da sottolineare che **nel 2009** sono stati lanciati due nuovi siti, entrambi accessibili dal web istituzionale, che presentano le **versioni navigabili ed interattive del Bilancio economico consolidato e del Bilancio di Sostenibilità** del Gruppo (riferiti all'esercizio 2008), in italiano e inglese. Tuttavia, i contenuti reperibili nel sito web Acea, mirano a **soddisfare le attese informative di un pubblico più ampio di fruitori**, inclusi clienti, fornitori, cittadini e chiunque abbia interesse ad entrare in contatto con l'impresa.

Nel corso dell'anno è stata predisposta una **nuova versione del sito Acea**, on line dal mese di luglio: le **visite complessive registrate sono state circa 590.000**, con una media mensile di 49.068 visite, di cui circa il 69% rappresentato da "nuovi visitatori". Guardando l'andamento dell'ultimo triennio (vedi grafico n. 21) si può notare il costante incremento della media mensile di pagine visitate e una lieve contrazione degli altri indicatori di accesso. La diminuzione delle visite complessive nel sito istituzionale va correlata con la piena operatività, intervenuta proprio nel 2009, dei **siti internet delle società del settore idrico** Acea Ato 2 (www.aceaat2.it) e Acea Ato 5 (www.aceaat5.it), che hanno registrato nell'anno, rispettivamente, circa 175.300 visite e circa 44.300 visite. E' inoltre operativo da diversi anni il sito web di AceaElectrabel Elettricità (www.aceaelectrabel.it), la società che cura la vendita di energia elettrica, che nel 2009 ha ricevuto circa 500.000 visite.

⁷⁰ Vedi il box dedicato alla struttura del sito istituzionale nel paragrafo Comunicare la sostenibilità: nota metodologica.

Grafico n. 21 – I PRINCIPALI INDICATORI SULL'ACCESSO AL SITO INTERNET ACEA (medie mensili 2007-2009)



Tramite l'attività dell'Ufficio preposto, Acea cura le relazioni con i diversi organi di stampa e, quotidianamente, **realizza la rassegna stampa** mettendola a disposizione dei colleghi nell'intranet aziendale. A partire dal 2009, inoltre, **una selezione della rassegna stampa** comprensiva delle testate locali e delle rilevazioni audio video **è stata resa disponibile** in uno spazio dedicato **nel sito web aziendale**. In questo modo, Acea ha voluto offrire anche ad utenti esterni la possibilità di conoscere quanto scritto dai principali quotidiani sulla Società.

L'anno del **centenario** ha visto l'Ufficio stampa particolarmente impegnato nell'organizzazione di **eventi celebrativi**, con il coinvolgimento della stampa nazionale e internazionale, oltre che nella consueta attività di **puntuale risposta alle numerose segnalazioni** relative ai servizi gestiti dal Gruppo Acea, svolta in collaborazione con le società operative competenti e in costante interazione con le redazioni di quotidiani, televisioni e radio. Molte segnalazioni, ancora, pervengono all'ufficio stampa Acea tramite mail, fax e contatti telefonici diretti e ricevono tempestive risposte.

Tra le iniziative volte a sensibilizzare clienti e cittadinanza sulla qualità della risorsa idrica e il valore dei servizi erogati, intraprese dall'azienda nel 2009 e sostenute dall'attività dell'Ufficio stampa, si ricordano la diffusione della **"Carta d'Identità dell'Acqua"**, riproposta nell'anno dopo un primo prototipo lanciato nel 2007, con nuove interviste e manifestazioni territoriali realizzate appositamente e la presentazione de **"La mappa del tesoro"**, vale a dire un pieghevole, in italiano e inglese, che racchiude le informazioni sulle circa 2.500 fontanelle in ghisa – i "nasoni" – presenti nella Capitale, che erogano gratuitamente acqua potabile, e la **cartina del centro storico con l'ubicazione di oltre 200 "nasoni"** (disponibile anche on line nel sito web aziendale). E' stata altresì promossa la **"Carta dell'Illuminazione pubblica"**, anch'essa con un formato da documento d'identità, che illustra le principali caratteristiche del sistema di illuminazione pubblica di Roma, la cui gestione è conforme alla norma di qualità UNI EN ISO 9001, e riporta i dati sull'estensione della rete e il numero complessivo di punti luce e di lampade che illuminano la città, le sue strade e il patrimonio monumentale.

Particolare attenzione è stata poi dedicata ad evidenziare le iniziative intraprese dalla società controllata Acea Reti e Servizi Energetici **sulle energie rinnovabili**, e in particolare sul fotovoltaico. Inoltre, l'azienda continua a mantenere operativo e aggiornato il portale dell'ambiente per le scuole: **www.ambientandoci.it**, che rappresenta un canale di contatto diretto per gli istituti scolastici interessati, e ogni anno il Gruppo **apre gli impianti ai visitatori** grazie alla disponibilità e alla competenza del personale, accogliendo un pubblico differenziato, dalle scolaresche a tecnici ed altri operatori del settore: nel 2009 sono stati ricevuti **418 visitatori**, provenienti dal sia nostro Paese che dall'estero.

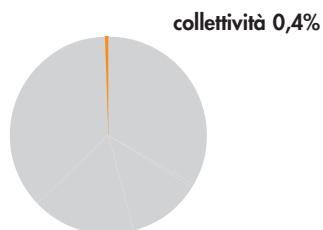
Con la presentazione delle iniziative elencate l'Ufficio stampa ha continuato la propria attività di sensibilizzazione sull'uso corretto della risorsa idrica e dell'energia. A questo proposito ha ideato conferenze stampa in sinergia con molti Assessorati del Comune di Roma rivolte prevalentemente al mondo della scuola per incentivare la conoscenza della storia degli Acquedotti romani, del ciclo della risorsa idrica e delle nuove fonti di energia.

Infine, tramite la diffusione di comunicati, 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**.

Eventi e solidarietà

Acea **contribuisce al benessere delle comunità locali** ed evidenzia la propria presenza attiva nel contesto in cui opera anche tramite la **sponsorizzazione di eventi** – culturali, sportivi, di interesse ambientale o sociale – e le **erogazioni liberali** a sostegno di iniziative solidali e umanitarie (vedi, più avanti, i box che elencano alcuni tra gli eventi sostenuti nel corso dell'anno dall'azienda).

Grafico n. 22 – PERCENTUALE DI VALORE AGGIUNTO DISTRIBUITO ALLA COLLETTIVITÀ (2009)



Il valore aggiunto distribuito alla collettività nel 2009 è quantificabile in circa **3,6 milioni di euro**⁷¹, in aumento del 20% rispetto ai circa 3 milioni del 2008 (vedi *L'identità aziendale*, tabella n.12 sulla ripartizione del valore aggiunto); gli importi stanziati a sostegno di attività fieristiche e convegni aumentano del 69%, rispetto alla cifra utilizzata allo scopo nel 2008, così come sale del 15% il contributo ad eventi promossi sul territorio a favore della collettività. Il valore delle sponsorizzazioni cresce del 27% mentre si contrae l'importo delle erogazioni liberali, pari a 370.000 euro nel 2009 (a fronte dei circa 500.000 euro dello scorso anno).

Le **sponsorizzazioni "tecniche"**, che Acea effettua mettendo a disposizione a titolo gratuito i propri servizi, come lo spegnimento delle lampade dell'illuminazione pubblica o la fornitura di energia e acqua in occasione di eventi, hanno avuto un controvalore economico di **87.100 euro nel 2009** (oltre al doppio rispetto ai 40.000 euro dello scorso anno). Questo tipo di interventi hanno luogo in particolare nel corso di manifestazioni a larga partecipazione collettiva, come le tradizionali maratone cittadine o le rassegne cinematografiche e i concerti che hanno luogo, a beneficio di visitatori e cittadini, nell'ambito delle iniziative dell'"estate romana" periodo estivo.

Oltre agli eventi celebrativi del Centenario aziendale, già ricordati, tra le manifestazioni sponsorizzate o sostenute da Acea nel corso del 2009 hanno avuto **particolare evidenza** quelle **culturali**, tra mostre d'arte, cicli di conferenze, premi artistico-letterari, rassegne musicali e cinematografiche. Per **lo sport**, Acea, oltre ad essersi confermata co-sponsor della squadra di Basket Virtus Roma, ha sponsorizzato **eventi sportivi di livello internazionale**, quali le preparazioni ai mondiali di Pallavolo o la competizione mondiale di boxe WBC di pesi massimi leggeri, nonché le già ricordate maratone romane ed ha contribuito alla realizzazione di manifestazioni sportive dedicate ai ragazzi e solidali (come il trofeo di golf, *Una gara per vita*, organizzato dall'associazione Romail contro le leucemie, i linfomi e il mieloma). Sul tema dell'**ambiente** nel 2009 Acea ha sponsorizzato due iniziative di grande rilievo: la Conferenza Internazionale sull'"Energia: i cambiamenti per l'ambiente e la sicurezza", che si è svolta in ottobre a Parigi, e il "National Geographic Earth day - Missione Roma 2009". Inoltre, **si è distinta per il sostegno a numerose iniziative umanitarie e di solidarietà**, in particolare rivolte ai bambini.

Come ogni anno, inoltre, è stato messo a disposizione l'atrio della sede centrale di Roma per consentire ad associazioni impegnate nel sociale di organizzare una vendita (di piante ornamentali o Uova di Pasqua) finalizzate alla raccolta di fondi.

⁷¹ Questa voce non include i fondi reperiti per le iniziative del Comitato pro Africa (circa 138.000 euro) e le sponsorizzazioni "tecniche" (pari ad 86.100 euro nel 2009). Vedi anche la tabella n. 12 per i dettagli sulla Ripartizione del valore aggiunto in *L'identità aziendale*.

Nel 2009 è proseguita anche l'attività di **aiuto alle popolazioni africane** del **Comitato pro Africa**⁷² di Acea che ha consentito la realizzazione di **dodici progetti** proposti da dipendenti, in collaborazione con organizzazioni umanitarie esterne all'azienda, (vedi box dedicato). Il Comitato valuta i progetti presentati e ne seleziona alcuni da poter realizzare, verificandone nel tempo lo stato di attuazione. A fine anno il Comitato, nell'ambito di una riunione aperta a tutti i dipendenti e in presenza dei vertici aziendali, presenta i progetti realizzati e le prospettive future.

Box – L'impegno di Acea per i bambini e la sanità

La società è particolarmente sensibile verso chi promuove iniziative benefiche a sostegno della salute, in particolare verso enti e associazioni no-profit attenti al benessere psicofisico dei bambini. Quest'anno, Acea ha rinnovato più volte il proprio contributo a iniziative che hanno sostenuto strutture ospedaliere, quali il Bambin Gesù e il reparto pediatrico del Policlinico Umberto I, specializzate nell'assistenza ai più piccoli. Sono state aiutate anche associazioni che seguono specifiche attività, come la clown-terapia in grado di dare sollievo ai bambini ammalati, o che si sono adoperate per raccogliere fondi destinati all'assistenza ai bambini affetti da gravi patologie e alle loro famiglie. Nel medesimo impegno rientrano anche i contributi al Telefono Azzurro, al progetto "Illuminare l'identità dei bambini in Africa", realizzato con la Comunità di Sant'Egidio; e la raccolta

fondi a favore di un orfanotrofio in Camerun, con l'Anlaid Lazio.

Nel campo della sanità, inoltre, Acea ha voluto aiutare diverse associazioni impegnate in attività di informazione e supporto per gravi malattie degenerative, favorendo la realizzazione di manifestazioni che coniugano sport, solidarietà e volontariato. Alcune tra le iniziative sostenute nell'anno, oltre a quelle indicate nel box **Acea per la solidarietà** al quale si rinvia, hanno riguardato la Banca degli Occhi del Lazio per i trapianti di cornea presso l'Ospedale San Giovanni Addolorata, la Giornata nazionale per la lotta alla sordità, l'Associazione Pagaie Rosa Dragon Boat per le attività riabilitative per donne operate di tumore al seno e la Giornata mondiale del diabete.

Box – Le attività 2009 del Comitato pro Africa Acea

Il Comitato pro Africa di Acea sostiene i progetti di solidarietà proposti dai dipendenti, in collaborazione con organizzazioni umanitarie, si tratta di iniziative, spesso piccoli progetti molto concreti da realizzare nel continente africano, correlate alle attività tipiche aziendali: **acqua ed energia** che vengono finanziate grazie alla raccolta di contributi in denaro volontari di dipendenti e pensionati, integrati da un importo economico devoluto dall'azienda.

Nel 2009, i 12 progetti realizzati sono stati sostenuti attraverso la raccolta di fondi, il cui ammontare è pari a circa **138.000 euro**, l'invio di materiali e il supporto di personale tecnico.

Si sono pertanto potuti realizzare:

- una scuola tecnico-artigianale in Kenya (Luce Universale Onlus)
- un pozzo di acqua potabile nel villaggio Ndabiane in Senegal (La gabbianella Onlus)
- un pozzo di acqua potabile nella regione del Dakar (Senegal), particolarmente colpito dalla siccità (Radici d'Amore Onlus)

- dei pozzi di acqua potabile per i bambini di alcuni villaggi in Camerun (Movimento dehoniano europeo)
- un pozzo di acqua potabile con serbatoio di plastica per un orfanotrofio presente nel territorio del Kenya (Anlaid Lazio)
- il ripristino di una microcentrale idroelettrica in Kongo (Peacelink)
- una piscina per bambini diversamente abili in Burundi (Le opere del padre Onlus)
- un pozzo di acqua potabile e un dispensario medico in Burkina Faso (Arcobaleno Onlus)
- 5 pozzi di acqua potabile in Burkina Faso (12 scatti Onlus)
- un pozzo di acqua potabile e strutture igieniche per una comunità rurale che vive in Etiopia (ActionAid Italia Onlus).

E sono stati inviati:

- materiali tecnici e personale installatore per la costruzione di poliambulatorio in Burkina Faso (Progetto famiglia Onlus)
- 20 contatori elettrici e containpuls in Sudan (Opere San Francesco Saverno).

⁷² 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 principali manifestazioni sostenute da Acea nel corso dell'anno, 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.

Box – 2009: Acea per l'ambiente e per i ragazzi

- sponsor della Conferenza Internazionale "Energia: i cambiamenti per l'ambiente e la sicurezza" (Associazione Italiana Eisenhower Fellowships)
- sponsor del **National Geographic Earth day** - Missione Roma 2009 (Associazione culturale Lyras)
- sponsor evento **Art for Earth**, progetto di animazione culturale per la sostenibilità ambientale (Associazione Next Generation Act)
- sponsor per l'osservazione tramite web cam nel sito www.ambientandoci.it di un nido di falchi pellegrini, ospitato su una struttura Acea (Ormis Italica)
- sponsor della promozione settore giovanile basket Solsonica Rieti, stagione 2008/2009
- sponsor del **Torneo Volley Scuola 2009** – XVI Trofeo Acea, al quale partecipano i ragazzi delle scuole medie superiori (Fipav Lazio).

Box – 2009: Acea per la cultura e per lo sport

- Acea ha organizzato la terza edizione della Festa di piazza del Popolo "Roma città d'acqua e di luce" (Buddy event)
- sponsor della mostra su "Gerardo Rueda Scultore", protagonista della cultura ispanica, allestita a Roma presso il Museo dei Mercati di Traiano (Fundación Gerardo Rueda)
- sponsor della mostra **Il Potere e la Grazia. I santi Patroni d'Europa**, che ha riunito ed esposto presso Palazzo Venezia 100 capolavori d'arte, sul tema, provenienti dai maggiori musei d'Europa (Ass.Culturale Comitato di San Floriano)
- sponsor delle iniziative legate al **Centenario del Futurismo** (Zétéma Progetto Cultura Srl)
- sponsor di un ciclo di **9 Lezioni di Storia** dal titolo "Crisi e Rivoluzione" presso l'Auditorium di Roma (Laterza Agorà Srl)
- sponsor dell'iniziativa "Romantica" Accenti sulle storie di Roma (Zétéma Progetto Cultura Srl)
- sponsor di un ciclo di **11 concerti gratuiti**, organizzati dal maestro Uto Ughi: il **Festival Uto Ughi per Roma** presso diversi siti della Capitale (chiese, sale di auditorium, teatri)
- sponsor del **Festival Jazz di Villa Celimontana** (Ass.Cult. Villa Celimontana)
- sponsor dell'iniziativa "Musei in Musica 2009" (Zétéma Progetto Cultura Srl)
- sponsor di numerosi premi, tra i quali, nell'ambito della Festa del Cinema - Premio alla carriera a Meryl Streep, il concorso internazionale Global Junior Challenge 2009, il Premio Roma 2009 e la XXXI edizione del Premio Fregene
- sponsor tecnico di **Roma si Libra**, la manifestazione, con stand di editori ed eventi culturali, si è svolta a Piazza del Popolo (Federlazio)
- sponsor tecnico di numerose iniziative dell'estate romana, tra cui: **Notti di cinema a piazza Vittorio**, **L'isola del Cinema** (sull'isola Tiberina), **All'ombra del Colosseo**, **Cineporto 2009**, **Babylandia 2009**, **Stelle e pianeti nel cielo di Roma** ecc.
- sponsor delle tradizionali manifestazioni sportive romane ad ampia partecipazione dei cittadini: la XV ed. **Maratona città di Roma** (Atielle srl), la XXXV edizione della **Maratonina Roma-Ostia** (Roma Ostia Srl)
- co-sponsor, per la stagione 2008-2009 e 2009-2010, della **squadra di pallacanestro Virtus Roma**
- sponsor della **preparazione ai Mondiali di pallavolo** (Fipav Lazio)
- sponsor del **Campionato Mondiale boxe WBC** massimi leggeri (O.P.I. 2000 Srl)
- sponsor della **XXIX Maratona di Primavera** nell'ambito della Festa Nazionale della Scuola Cattolica (Scuola Nuova srl)
- sponsor della XXXII edizione della **Maratonina della Cooperazione 2009** (Polisportiva Colli Aniene).

Box – 2009: Acea per la solidarietà

- contribuito al XVII Trofeo regionale di golf, **Una gara per la vita** (Romail onlus) finalizzata alla raccolta fondi a favore dell'Associazione Italiana contro le Leucemie, Linfomi e Mieloma – Sezione di Roma
- contribuito per il **Campionato di basket in carrozzina** stagione 2009/2010 (Ass. Sportiva Disabili Don Orione)
- contribuito per la **Clown-Therapy per il Reparto ematologico dell'Ospedale Bambin Gesù** (Associazione Davide Ciavattini)
- contribuito per la realizzazione dell'evento, riproposto per il secondo anno anche a Roma, **Una mano per l'AIL** – Associazione Italiana contro le Leucemie, finalizzato alla raccolta fondi per "l'Ospedale Ematologico Domiciliare Romail – Giuseppe Papa"
- contribuito alla realizzazione di **Vorrei...2009**, spettacolo di beneficenza, per finanziare la **ricerca sulla Fibrosi cistica** (Fondazione Fibrosi Cistica – Delegazione di Roma)
- contribuito per la realizzazione della **nuova illuminazione a Led per il reparto Pediatrico** Policlinico Umberto I di Roma (Associazione Nuova armonia)
- contribuito per la lotta **contro la distrofia muscolare** (U.I.L.D.M. Unione Italiano Lotta alla distrofia muscolare Onlus - Sezione Lazio)
- contribuito per la realizzazione del **concerto di beneficenza**, in occasione della Giornata Internazionale per i Diritti dell'Infanzia, nell'ambito dell'iniziativa **La luce dei bambini**, con l'obiettivo di raccogliere fondi per dotare l'Ospedale pediatrico Bambin Gesù di un robot neuro-navigatore di supporto alla neurochirurgia
- sponsor per l'evento celebrativo dei **140 anni dell'Ospedale Pediatrico Bambino Gesù** (Real Management Srl)
- contribuito per campagna di raccolta fondi a sostegno dei bambini ammalati e delle loro famiglie (Ass.Andrea Tudisco Onlus)
- contribuito per iniziativa di raccolta fondi per la **ristrutturazione dell'Ostello** di via Marsala, a Roma, che accoglie **persone in condizioni disagiate** (Amici della Caritas di Roma – Onlus)
- contribuito tramite l'acquisto di candele nell'ambito dell'iniziativa **Fiori d'Azzurro** (SOS Il Telefono Azzurro Onlus).

Acea, infine, ha sponsorizzato alcuni eventi nei territori in cui è operativa tramite le società del Gruppo – quali le manifestazioni del "giugno Pisano 2009" e il concerto di B.B.King nell'ambito del Festival Umbria Jazz 2009 – mentre gli importi generalmente destinati al sostegno di manifestazioni presso i comuni in provincia di Roma, nel 2009 sono stati utilizzati per **interventi a sostegno delle famiglie colpite dal gravissimo sisma che si è verificato in Abruzzo** (vedi box nel capitolo *Impresa e istituzioni*).



**DOVE SI ACCENDE
IL SORRISO DI UN BAMBINO
C'È LA NOSTRA ENERGIA.**

SOLIDALE
acec
ACEA. IL TUO MONDO
AL CENTRO DEL NOSTRO.

Gli oneri esterni consolidati

I **costi esterni consolidati** dal Gruppo Acea nel 2009 ammontano a **2,106 miliardi di euro**, il **7,2% in meno** rispetto ai 2,268 miliardi del 2008.

Tale variazione è riconducibile principalmente alla **riduzione dei costi di acquisto di energia, gas e combustibili** (-174,7 milioni di euro rispetto allo scorso anno) - correlata ai volumi e all'andamento dei prezzi - che hanno la maggiore incidenza sul totale degli oneri esterni (il 77,4% nel 2009). Entro la voce "energia, gas e combustibili" si evidenzia l'andamento dei **costi per l'approvvigionamento energetico dei mercati tutelato e libero** (per complessivi 1,186 miliardi di euro) **entrambi diminuiti** rispetto all'anno precedente (vedi tabella n. 41), **aumentano** invece del 5,8% **gli oneri per l'acquisto del gas** destinato alla rivendita, pari a 259,7 milioni di euro (rispetto ai 245,5 milioni del 2008).

La contrazione dei costi per l'approvvigionamento energetico dei mercati tutelato e libero è da valutare anche alla luce della particolare situazione economica del Paese e al conseguente calo della domanda di energia; sono altresì diminuiti, infatti, i volumi di energia venduta e il margine complessivo della vendita di energia elettrica, sebbene, in linea con il trend rilevato a partire dalla liberalizzazione del mercato elettrico, il 2009 abbia confermato una lieve diminuzione del numero di clienti del mercato tutelato e un netto aumento dei clienti del mercato libero (vedi capitolo *Clienti e collettività*).

Tabella n. 41 – COSTI ACEA DI APPROVVIGIONAMENTO ENERGETICO PER IL MERCATO ELETTRICO (2007-2009)

(in milioni di euro)	2007	2008	2009
mercato tutelato	325,9	324,5	281,7
mercato libero e di salvaguardia	844,1	981,2	905,2

Le politiche degli acquisti

Secondo la nuova macrostruttura del Gruppo approvata nel 2009, le politiche di **approvvigionamento di beni, servizi e lavori** vengono presidiate da un'Unità dedicata (Approvvigionamenti, Logistica e Facility Management), entro la **Funzione Personale e Servizi** costituita in Acea SpA.

In particolare, il rapporto con i fornitori viene seguito da una struttura organizzativa, **l'Unità Approvvigionamenti**, che ha il compito di garantire la gestione unitaria degli appalti del Gruppo, tramite la definizione di strategie adeguate, nel rispetto del quadro normativo di riferimento⁷³, nonché attraverso la gestione diretta degli approvvigionamenti, in stretta collaborazione con le Aree Industriali.

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**, 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 Grup-**

⁷³ 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.

Box – L'Unità Approvvigionamenti: compiti e responsabilità

Le disposizioni organizzative emanate da Acea SpA definiscono compiti e responsabilità delle Unità operative. Tra le responsabilità individuate per l'Unità Approvvigionamenti, ridefinite nel 2009, figurano anche le seguenti:

- formulare ed implementare le politiche di acquisti e approvvigionamento, in linea con le caratteristiche delle categorie merceologiche, della domanda e del mercato;
- assicurare la gestione accentrata del processo di gara di appalto per le Società del Gruppo;
- coordinare il processo di pianificazione dei fabbisogni di beni, servizi e lavori del Gruppo, integrando le esigenze provenienti dalle Funzioni, Aree Industriali e Società, al fine di ottimizzare il mix tempi/costi/qualità e il governo dei processi d'acquisto;
- garantire il coordinamento delle procedure di approvvigionamento attraverso la verifica delle Richieste di Acquisto da parte delle diverse strutture aziendali e la gestione degli Ordini di Acquisto;
- assicurare il costante sviluppo dei Sistemi di qualificazione dei fornitori in coerenza con le esigenze del business e della normativa e garantire, anche attraverso la disciplina dei Regolamenti dedicati, la gestione delle distinte fasi di accettazione, verifica dei requisiti, comunicazioni ed archiviazione.

po, 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 personale che cura gli approvvigionamenti. Alle imprese che intendono entrare a far parte dei Sistemi di qualificazione Acea o partecipare alle gare per l'affidamento di lavori, forniture e servizi viene richiesta l'espressa accettazione dei citati codici valoriali⁷⁴.

Nel corso del 2009 l'Unità Approvvigionamenti ha realizzato interventi di **ottimizzazione dei sistemi informativi** a supporto delle attività, **efficientamento dei processi operativi e snellimento delle attività amministrative** con l'obiettivo di **migliorare il servizio di "centrale acquisti" svolto per le società/Unità richiedenti** e, di conseguenza, massimizzare il contributo al raggiungimento degli obiettivi economici e di efficienza operativa del Gruppo.

A tal fine, dopo aver definito il modello operativo da perseguire, si è proceduto con **interventi mirati sul sistema SAP**, creando funzioni specifiche in grado di fornire in tempo reale tutte le informazioni rilevanti ai fini dell'analisi e del monitoraggio del processo di acquisto di forniture, servizi e lavori, ottenendo la semplificazione e l'alleggerimento del flussi di comunicazione tra "centrale acquisti" e società/Unità committenti.

Nella stessa prospettiva, è stata implementato un **portale unico acquisti per la gestione dei contratti comuni** (viaggi e trasferte, cancelleria, stampanti, toner e altri accessori consumabili), che ha consentito di velocizzare le procedure e razionalizzare la spesa, con notevole riduzione dei costi (vedi box nel paragrafo *Beni e Servizi*).

Nel dicembre 2009 è stato avviato un progetto finalizzato alla maggiore informatizzazione dei processi di approvvigionamento: si prevede infatti **l'estensione dell'utilizzo della piattaforma informatica**, attualmente disponibile per le sole gare indette in applicazione dei Sistemi di Qualificazione, a **tutte le procedure di gara** espletate dall'Unità Approvvigionamenti. Tale iniziativa comporterà una notevole semplificazione del processo – sia lato fornitore che stazione appaltante – con evidenti vantaggi in termini di trasparenza e di riduzione dei consumi legati all'utilizzo di carta, permanendo il rispetto delle norme in materia di archiviazione, garantito contrattualmente dal Portale partner di Acea.

Sono inoltre proseguiti alcuni progetti avviati lo scorso anno, tra cui Acea per l'innovazione e il Vendor rating applicato nell'area lavori energia.

In particolare, il progetto **Acea per l'innovazione** lanciato nel settembre 2008 al fine di creare un canale strutturato in grado di accogliere "idee innovative", di processo o di prodotto, da chiunque provenienti, è stato presentato al workshop "Matching 2009" di Milano, ad un incontro con la European Foundation for Quality Management (EFQM) e al Consorzio Roma Ricerche (CRR) presso il Polo Tecnologico Romano. Sono pervenute al sito web dedicato al progetto – www.aceainnovazione.com – complessivamente 47 "idee",

⁷⁴ Sia il Codice Etico degli Appalti sia il Codice Etico del Gruppo Acea sono disponibili on line nel sito web aziendale (area Fornitori ed area Regole e valori).

per le aree idrico, servizi, elettrico, energia rinnovabile e ICT. Il progetto si è concluso nel settembre 2009: 5 tra le idee pervenute, giudicate idonee e innovative per il Gruppo, sono tutt'ora oggetto di sperimentazione e implementazione sul campo.

Il **Vendor rating**, applicato nell'ambito del Sistema di Qualificazione dei lavori in area energia, è finalizzato ad incrementare la qualità delle opere e la sicurezza della loro esecuzione, tramite un metodo formalizzato di valutazione delle performance delle imprese nei cantieri. Il sistema, avviato nel 2008 entro un più ampio Progetto Sicurezza implementato dalla società Acea Distribuzione, dal luglio 2009 è parte integrante del Regolamento del Sistema di Qualificazione delle imprese (area lavori energia). La sua applicazione progressiva, tra il 2008 e il 2009, ha già fatto registrare positive ricadute lungo la catena della fornitura (vedi box dedicato nel paragrafo *La valutazione dei fornitori*).

L'Unità Approvvigionamenti di Acea SpA nel 2009 ha accolto una proposta pervenuta dall'Ambasciata di Francia, nell'ambito di un progetto denominato **Mission Economiques**, che ha portato a due incontri con alcune imprese francesi e di altre nazioni, operative nell'indotto dei business di Acea, interessate a conoscere le necessità di approvvigionamento dell'azienda in vista di possibili rapporti commerciali. A seguito degli scambi informativi intercorsi in tali occasioni si è stabilito di organizzare incontri bilaterali tra le imprese produttrici e alcune società del Gruppo Acea.

L'approvvigionamento di beni, servizi e lavori

Perimetro di riferimento

Le informazioni esposte nel paragrafo riguardano le seguenti società del Gruppo: Acea SpA, Acea Distribuzione, Acea Reti e Servizi Energetici, Ecogena, Acea Ato 2, LaboratoRI, **Acea Ato 5**, **Acea Ato 5 Servizi**, **Acea Gori Servizi**, **Acea Ricerca Perdite**, **Sarnese Vesuviano**, Acea8cento, Marco Polo (ramo Acea), Acea Risorse e Impianti per l'Ambiente – ARIA (ex TAD Energia Ambiente), Eall, SAO, Terni En.A, Enercombustibili, Ergo Ena, **Apice**, **Ecoenergie** e parte degli approvvigionamenti facenti capo alle società nate dalla joint venture con Electrabel – AceaElectrabel, AceaElectrabel Produzione, AceaElectrabel Trading, AceaElectrabel Elettricità.

NB: in neretto le società i cui appalti sono stati gestiti per la prima volta nel 2009.

Di anno in anno **si amplia il numero delle società del Gruppo per le quali l'Unità Approvvigionamenti di Acea SpA svolge, in service, attività centralizzata di gestione degli appalti** per la fornitura di **prodotti**, la prestazione di **servizi** e l'esecuzione di **lavori** (vedi *Perimetro di riferimento*). Ciò nonostante anche quest'anno il **controvalore economico complessivo dei contratti aggiudicati**, pari a **510,5 milioni di euro**⁷⁵, è **diminuito** rispetto ai circa 568 milioni del 2008, segnando la tendenza dell'ultimo triennio.

In confronto con lo scorso anno aumenta l'importo destinato all'approvvigionamento di beni, in particolare per la richiesta di forniture facenti capo alla società Acea Reti e Servizi Energetici, mentre si contraggono sia le spese per l'affidamento di lavori sia la richiesta di servizi, sebbene questi ultimi pesino per circa il 50% sugli importi complessivi (vedi grafico n. 23)

La ripartizione percentuale del valore degli appalti **per le macroaree energia** (reti e mercato), **idrico, ambiente ed energia** (termovalorizzazione), **corporate** è illustrata nel grafico n. 24: rispetto allo scorso anno aumenta la quota imputabile all'area idrica, in relazione al maggior numero di società per le quali è stato svolto il servizio di approvvigionamento (vedi note al grafico), e la quota dell'area reti dell'energia, in particolare per le attività correlate al fotovoltaico.

Per l'approvvigionamento di lavori, beni e servizi che rientrano nei settori speciali dell'acqua e dell'energia, **Acea attiva procedure conformi a quanto stabilito dalla Parte III del Codice Unico degli Appalti** (D. Lgs. n. 163/2006) e **per gli appalti di importo inferiore alla soglia comunitaria** ha adottato **Regolamenti inter-**

⁷⁵ L'importo si riferisce agli appalti aggiudicati nell'anno, non rilevando la distinzione tra esercizio e investimento, contratto annuale e pluriennale. Sono esclusi gli acquisti di "Commodities" e di parte rilevante dei servizi e delle spese generali delle società della JV con Electrabel, curati direttamente dalle società/funzioni preposte.

Grafico n. 23 – VALORE APPALTI E INCIDENZA DELLE DIVERSE TIPOLOGIE SUL TOTALE (2007-2009)

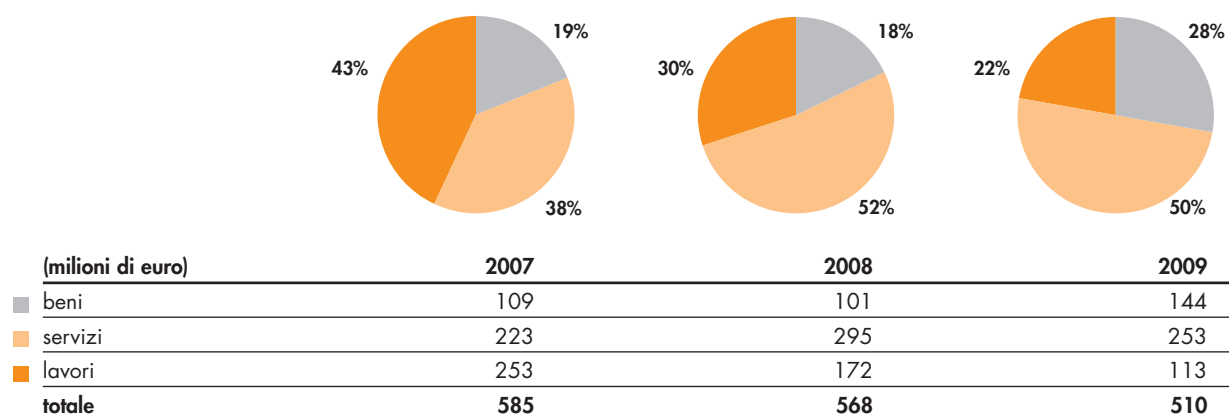
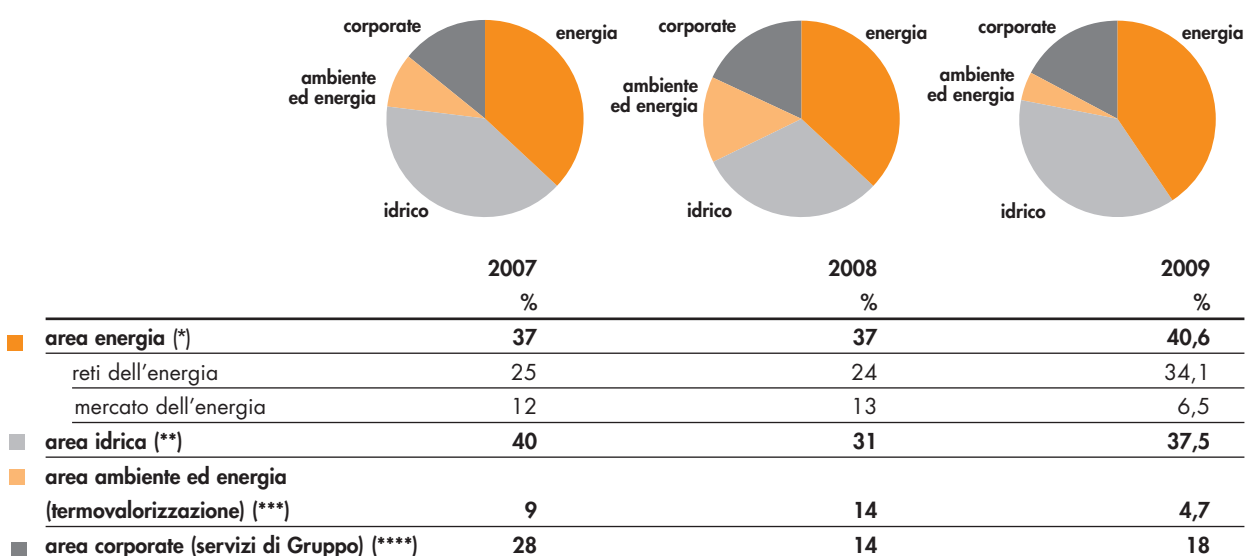


Grafico n. 24 – RIPARTIZIONE PER MACROAREE DELLA SPESA PER APPROVVIGIONAMENTI (BENI, SERVIZI, LAVORI) (2007-2009)



(*) Entro l'area **energia**, il comparto **reti dell'energia** comprende le società operative nella distribuzione, nell'illuminazione pubblica e nei servizi energetici a valore aggiunto: Acea Distribuzione SpA, Acea Reti e Servizi Energetici SpA, Ecogena, Luce Napoli (quest'ultima, in liquidazione da fine 2008, è presente in misura residuale solo per l'approvvigionamento di "servizi")
Nel **mercato dell'energia** sono incluse le società della joint-venture AceaElectrabel, attive nella produzione, nel trading e nella vendita di energia al mercato libero e vincolato i cui approvvigionamenti sono in parte limitata gestiti dall'Unità Approvvigionamenti di Acea SpA.

(**) L'area **idrica** include le società Acea Ato 2, Acea Ato 5, LaboratoRI, Acea Gori Servizi, Acea Ato 5 Servizi, Acea Ricerca e Perdite, Sarnese Vesuviano.

(***) L'area **ambiente ed energia (termovalorizzazione)** include le società A.R.I.A. (ex TAD Energia e Ambiente), EALL, Terni En.A, SAO, Enercombustibili, Ergo Ena, A.P.I.C.E., Ecoenergie.

(****) L'area **corporate** comprende le società Acea SpA, Marco Polo e Acea8cento.

NB: sono evidenziate in neretto corsivo le società i cui appalti sono stati gestiti dall'Unità Approvvigionamenti a partire dal 2009.

ni nel rispetto dei principi dettati dal Trattato CE a tutela della concorrenza (vedi oltre i sottoparagrafi *Beni e servizi; Lavori*). Per l'affidamento di appalti non rientranti nei settori speciali, Acea indice procedure ad evidenza pubblica in conformità alla normativa di settore applicabile.

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.

Nella **sezione Fornitori** del **sito web** aziendale (www.acea.it) vengono pubblicate le **gare on line**; nel sito è possibile reperire informazioni e contatti, la normativa appalti, la modulistica e i Sistemi di qualificazio-

ne. Il **portale telematico dedicato**, in via di ulteriore potenziamento, consente di **gestire in maniera integrata i Sistemi di qualificazione e le gare** indette fra imprese iscritte ai sistemi stessi; il portale riproduce online 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.

Beni e servizi

Nel 2009 l'importo destinato all'acquisto di **beni e servizi** è stato di **397 milioni di euro** (erano circa 396 milioni nel 2008), con un peso del **77,8% sul totale degli approvvigionamenti**.

Sebbene il costo di beni e servizi, in termini assoluti, sia **aumentato dello 0,2%** rispetto allo scorso anno, l'incidenza sulla spesa complessiva per approvvigionamenti è aumentata di oltre 7 punti percentuali. Le società del Gruppo più attive in tali comparti sono state Acea Ato 2 (con oltre 92 milioni di euro) e Acea Reti e Servizi Energetici (oltre 77 milioni di euro).

All'**area energia** (reti e mercato) fa capo circa il **45% del valore dei beni e servizi appaltati**, seguono l'**area idrica** con il **27%**, la **corporate** (servizi di Gruppo) con il **22%**, e l'**area ambiente ed energia** (termovalorizzazione), cui è imputabile il **6%** della spesa.

Per le **forniture di beni e servizi** di importo **inferiore alla soglia comunitaria** (pari a 412.000 euro) Acea applica il **Regolamento interno**⁷⁶, adottato nel 2008, che prevede due procedure di gara:

- **procedura ordinaria**: gare on line tra le imprese iscritte ai Sistemi di Qualificazione
- **procedura straordinaria**: gare indette con singola richiesta di offerta.

Le gare sono pubblicate **on line**, così come la documentazione correlata, e le imprese possono accedervi direttamente senza alcun onere. Nel 2009 sono state indette complessivamente⁷⁷ **345 gare mediante pubblicazione sul sito web aziendale e 15 gare mediante bando europeo**.

Le prime **10 imprese fornitrici** del Gruppo si aggiudicano il **26,6%** dell'importo complessivamente speso per beni e servizi.

Box – Il portale unico acquisti per i contratti comuni

Nel corso del 2009 l'Unità Approvvigionamenti ha implementato una piattaforma dedicata alla gestione dei contratti comuni: viaggi e trasferte, cancelleria, stampanti, toner e altri accessori consumabili. Tramite il portale unico acquisti sono stati operativi 82 utenti ed emessi oltre 600 ordini per 19 società del Gruppo. La gestione comune ha generato una netta razionalizzazione dei costi con riduzioni di spesa e di consumi nell'ordine del 26% per viaggi e trasferte, del 24% per la

cancelleria, del 4% per toner e inkjet, del 34% per stampanti e altri accessori consumabili. E' stato altresì avviato un progetto volto ad integrare il portale con i sistemi contabili aziendali, in modo da rendere visibile la situazione aggiornata in tempo reale di ricezione dei materiali, consuntivazione dei costi e benessere all'emissione della fattura. Il fornitore avrà accesso a queste informazioni, con evidenti vantaggi nella relazione operativa.

Tabella n. 42 – TOP TEN DEI FORNITORI DI BENI E SERVIZI DEL GRUPPO E INCIDENZA SUL TOTALE (2009)

fornitore	%	% cumulate	fornitore	%	% cumulate
YINGLI GREEN ENERGY	4,5	4,5	SALENTO ENERGY Srl	2,2	19,5
KERSELF SpA	4,3	8,8	ACCENTURE SpA	2,0	21,5
WUXI SUNTECH POWRE CO. LDT	3,4	12,2	ATI – AENERGICA Srl	1,9	23,4
ATI – LADURNER ACQUE Srl	2,6	14,8	MARSH SpA	1,7	25,1
ATI – SODEXHO PASS Srl	2,5	17,3	BENI STABILI GESTIONI SpA	1,5	26,6

⁷⁶ Il Regolamento interno per le forniture di beni e servizi nei settori speciali "sotto soglia" è stato adottato nel marzo del 2008 ai sensi del D. Lgs. n. 163/2006.

⁷⁷ Escluse le gare esperite dalle società della JV AceaElectrabel.

Lavori

Il valore dei lavori dati in appalto nel 2009 è stato di circa **113 milioni di euro**, in contrazione del 34% rispetto ai circa 172 milioni dello scorso anno, con un peso del **22,2% sul costo totale degli approvvigionamenti**.

A partire dal 2006 le procedure di **appalto lavori** di importo **inferiore alla soglia comunitaria** (pari a 5,150 milioni di euro) si svolgono secondo le due modalità previste dal **Regolamento Interno**⁷⁸: adottato in Acea:

- **procedura ordinaria**: gare on line tra le imprese iscritte ai Sistemi di Qualificazione;
- **procedura straordinaria**: viene attivata per tipologie di lavori non previste nei Sistemi di qualificazione. Le gare sono indette con singolo bando ed è previsto il **sorteggio del meccanismo di valutazione delle offerte anomale**⁷⁹.

Le gare indette mediante procedura ordinaria vengono pubblicate on line nella sezione del sito web di Acea dedicata ai fornitori. I bandi di gara, inoltre, vengono pubblicati in Gazzetta Ufficiale e nei quotidiani.

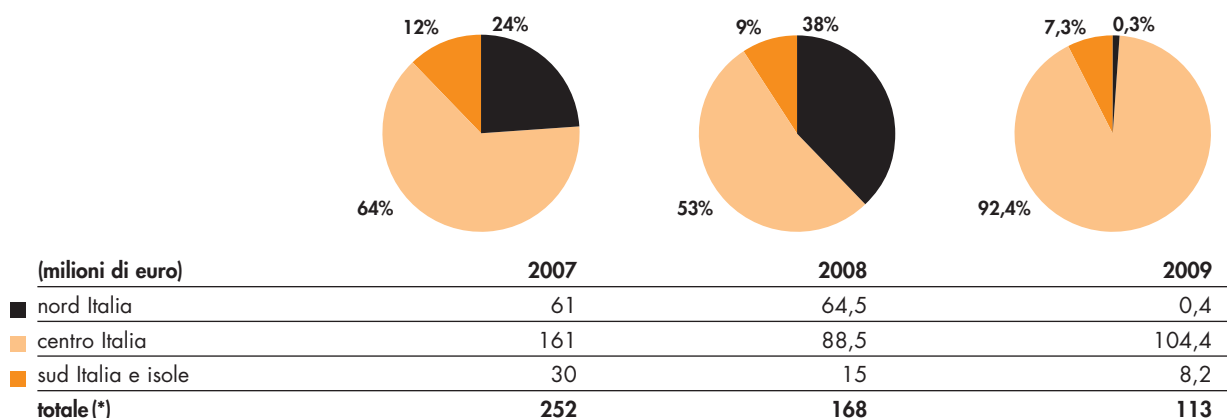
Le **procedure di affidamento lavori**⁸⁰ espletate nel 2009 sono state **59, per un totale di 116 lotti**.

Il 91,5% degli affidamenti lavori si sono svolti tramite gara: delle 54 gare 9 hanno seguito una procedura informale, 41 sono state gare on line e 4 quelle con bando (1 europea e 3 con procedura straordinaria).

La **distribuzione geografica delle imprese assegnatarie dei lotti di lavoro** e dei relativi importi, per l'ultimo triennio, è indicata nel grafico n. 25. Si può notare che, rispetto ad una ripartizione più diversificata nel biennio precedente, nel 2009 **le imprese del centro Italia** – l'area sulla quale insiste maggiormente l'operatività di Acea – **hanno assorbito oltre il 92% dell'importo complessivo** aggiudicato; al sud è andato poco più del 7% e lo 0,3% ad imprese situate nel nord del Paese.

Inoltre, entro l'area centro Italia (dall'Emilia Romagna all'Abruzzo), si evidenziano gli importi destinati all'affidamento lavori ad **imprese di Roma e provincia**, pari a circa **97 milioni di euro** (a fronte dei 63 milioni del 2008 e dei 137 milioni del 2007), **quasi l'86% del totale importi lavori** affidati nel 2009, confermando la **rilevante ricaduta sull'indotto locale**.

Grafico n. 25 – DISTRIBUZIONE GEOGRAFICA DEGLI IMPORTI LAVORI AFFIDATI IN APPALTO (2007-2009)



(*) Gli importi non includono i lavori affidati in appalto dalle società della JV con Electrabel.

⁷⁸ Il Regolamento interno per i lavori dei settori speciali "sotto soglia", ai sensi dell'art. 238, comma 7, del D. Lgs. n. 163/2006, è stato adottato in Acea nell'agosto 2006.

⁷⁹ 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.

⁸⁰ Il numero non include le gare facenti capo alle società della jointventure (AceaElectrabel); tra queste nel 2009 l'unica ad aver affidato lavori è stata AceaElectrabel Produzione, per un importo pari allo 0,1% circa del valore complessivo degli appalti lavori. Tale affidamento si è svolto tramite gara.

La valutazione dei fornitori

Acea da diversi anni ha attivato e regolarmente aggiornato alcuni **Sistemi di Qualificazione**⁸¹ **dei fornitori di lavori, beni e servizi**: le imprese che intendono qualificarsi devono risultare in possesso dei requisiti di ordine generale imposti dalla normativa di settore (cosiddetti "requisiti morali") e dei requisiti di ordine speciale (tecnici e qualitativi) richiesti dai singoli sistemi ed esplicitati nei rispettivi Regolamenti di qualificazione. Tra i requisiti di ordine morale previsti dalla normativa figurano anche 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 è incluso il possesso di un idoneo **Certificato del Sistema di Qualità aziendale**, conforme alle norme UNI EN, anche ove non obbligatorio ai sensi della normativa vigente.

Tutti i **Sistemi di Qualificazione** istituiti in Acea sono caratterizzati dalla dinamicità gestionale poiché, in ogni momento della loro vigenza, gli operatori possono iscriversi all'Albo, inoltrando la richiesta e la documentazione a corredo; allo stesso modo, qualora i requisiti richiesti dovessero venir meno, le imprese possono essere sospese dall'Albo.

Per le imprese già incluse nei Sistemi di Qualificazione ogni anno viene effettuato l'aggiornamento e la verifica 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)⁸²
2. il Sistema di Qualificazione delle imprese esecutrici di **lavori – area idrica**, edizione 2009 (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 luglio 2009 è stato pubblicato il **nuovo regolamento del Sistema di Qualificazione lavori – area idrica**, a seguito del quale sono pervenute sia le richieste di rinnovo da parte di operatori già qualificati sia numerose nuove richieste di iscrizione, per un totale, al 31 dicembre 2009, di 106 imprese iscritte al Sistema (erano 88 lo scorso anno). Sempre in ambito idrico, ha avuto nuove adesioni il Sistema di Qualificazione dei lavori in area idrico elettromeccanica, istituito nel 2008, passando da 11 a 28 imprese qualificate al 31/12/2009.

Nell'ambito del **Sistema di Qualificazione lavori – area energia** (42 imprese iscritte al 31/12/2009), la cui validità è stata prorogata sino al principio del 2010 nella more della revisione del Regolamento, è andata avanti l'applicazione del metodo di misurazione delle performance delle imprese appaltatrici in materia di qualità e sicurezza, tramite il Vendor rating (vedi box).

Inoltre, **Acea Distribuzione** nel **dicembre 2009** ha redatto e adottato la **Politica per la Salute e la Sicurezza sui luoghi di lavoro** quale passo ulteriore verso l'implementazione di un Sistema di gestione della salute e

⁸¹ I Regolamenti di tutti i Sistemi di Qualificazione istituiti da Acea sono disponibili nel sito web www.acea.it, sezione Fornitori.

⁸² Il Sistema è stato aggiornato nel 2010 e prevede la sottoscrizione della **Politica per la Salute e la Sicurezza sui luoghi di lavoro** quale condizione di ammissione.

sicurezza sui luoghi di lavoro secondo il modello proposto dalla norma OHSAS:2007 (Occupational Health & Safety Assessment Series) il cui completamento è previsto per il 2010. In coerenza con l'**impegno assunto** dall'azienda **affinché ciascun lavoratore, facente capo all'azienda o alle ditte appaltatrici, possa svolgere le proprie mansioni in sicurezza**, con un adeguato livello di formazione/informazione e ruoli e responsabilità definite, **la Politica per la Salute e la Sicurezza è stata diffusa in modo capillare e pubblicata nel sito web aziendale, sezione Fornitori.**

Infine, soltanto a due dei tre **Sistemi di Qualificazione** merceologici istituiti nel 2008 – **per la fornitura di cavi elettrici, di trasformatori e di elettropompe** – si sono per il momento iscritte imprese. Al 31 dicembre 2009 risultavano infatti qualificate 7 imprese all'Albo per la fornitura di cavi elettrici e 3 imprese quello per la fornitura di trasformatori.

Box – La *Politica per la Salute e la Sicurezza* nel sito web Acea: sezione Fornitori

Spett.le Società,

la ACEA DISTRIBUZIONE S.P.A. vi informa che ha adottato un Sistema di Gestione della Sicurezza progettato e sviluppato secondo i dettami della norma internazionale OHSAS 18001:2007. (Occupational Health & Safety Assessment Series). A tal fine il Vertice Aziendale di ACEA DISTRIBUZIONE S.P.A. ha redatto la "Politica per la Salute e Sicurezza sui luoghi di lavoro" ed ha altresì deciso di divulgarla a tutti i dipendenti, fornitori ed ospiti di ACEA DISTRIBUZIONE S.P.A.

Si richiede attenta lettura e massima divulgazione all'interno della Vs. spett.le Società.

Box – Vendor rating: migliora l'"*indicatore di reputazione*" delle imprese su qualità e sicurezza lavori

Nel 2009 il sistema di **Vendor rating**, avviato lo scorso anno, è stato ulteriormente implementato.

Il metodo di misurazione delle performance delle imprese appaltatrici di lavori nell'area energia, messo a punto in collaborazione con il *Center of Advanced Procurement* dell'Università "Tor Vergata" di Roma, **elabora le informazioni raccolte su 135 parametri di giudizio incentrati su qualità e sicurezza**, a seguito di ispezioni in cantiere, e le traduce in un "**indicatore di reputazione**" (IR).

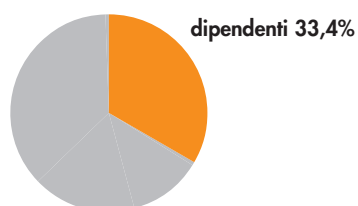
L'IR sarà inserito come **parametro ulteriore nella formula di**

aggiudicazione dell'appalto premiando le imprese con i migliori standard di sicurezza e qualità.

L'Unità "**Ispezione Cantieri**" di Acea Distribuzione, **tra il 2008 e il 2009 ha svolto circa 2.000 ispezioni** (927 nel 2008 e 1.027 nel 2009). L'**indicatore di reputazione medio** per le imprese è passato da un valore tra 30 e 40, rilevato nelle fasi iniziali del progetto, ad un risultato pressoché pari a 90 a fine 2009, con un **trend di miglioramento veramente significativo**. Il sistema sta dunque dimostrando di poter incrementare l'affidabilità degli operatori, generando ricadute positive lungo la catena di fornitura .

I valori economici presenti nel capitolo – derivati dal Bilancio consolidato – si riferiscono, ove non diversamente indicato, all'intero perimetro di consolidamento del Gruppo⁸³ mentre le informazioni e i dati di natura sociale sono relativi a un perimetro più ristretto, specificato di volta in volta nel testo.

Grafico n. 26 – PERCENTUALE DI VALORE AGGIUNTO DISTRIBUITO AI DIPENDENTI (2009)



La gestione dei processi aziendali rivolti al personale – la selezione, la formazione, la valorizzazione delle risorse umane anche attraverso riconoscimenti di natura economica – rappresenta una leva strategica fondamentale che, se ben governata, è in grado di garantire all'azienda alti livelli di performance del capitale umano, con positive ricadute anche sulla qualità dei servizi resi.

Nel *Manuale della Qualità*, Acea dichiara pertanto 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».

Nel 2009 la percentuale di valore aggiunto distribuita ai dipendenti, del **33,4%**, corrisponde a circa **296 milioni di euro** (a fronte dei 256 milioni di euro dell'anno precedente) con una crescita del 15,7% rispetto al 2008.

Il personale di Acea

La Funzione Personale e Servizi di Acea SpA definisce, coerentemente con gli indirizzi strategici aziendali, le politiche di Gruppo in materia di risorse umane, organizzazione e relazioni industriali e ne controlla la corretta attuazione.

La Funzione garantisce inoltre la gestione del personale in termini di produttività, costo del lavoro, formazione, valorizzazione delle competenze professionali e presidia, a livello centrale, la protezione aziendale e la sicurezza. Nell'espletamento di tali funzioni interagisce con le aree industriali e i presidi delle risorse umane operativi entro le diverse società del Gruppo.

Nel 2009 si conferma l'aumento dei dipendenti delle società del Gruppo⁸⁴ che sale da 6.588 a 6.720 unità, con un incremento del 2% (vedi tabella n. 43).

L'incremento maggiore di personale è imputato alle gestioni idriche (+3%), principalmente per il consolidamento della società Nuove Acque, attiva in Toscana nell'ATO 4 - Alto Valdarno, e l'assorbimento di risorse provenienti dagli enti prima operativi nei comuni acquisiti in gestione. In lieve aumento anche le risorse umane della capogruppo e di Acea8cento (+2%), mentre resta sostanzialmente invariato il numero di dipendenti dell'area energia.

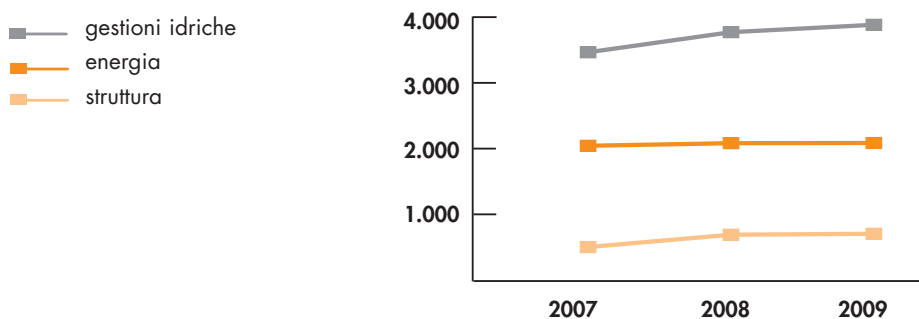
⁸³ Vedi tabella n. 5 sul perimetro di consolidamento in l'identità aziendale.

⁸⁴ Si tratta del numero di dipendenti per percentuale di consolidamento.

Tabella n. 43 – EVOLUZIONE DEI DIPENDENTI DEL GRUPPO PER MACROAREE (2007-2009) (consistenze fine periodo per percentuale di consolidamento)

area di business	2007 (n. dipendenti)	2008 (n. dipendenti)	2009 (n. dipendenti)
idrico	3.497	3.807	3.921
lazio-campania	2.159	2.283	2.294
toscana-umbria	537	669	720
estero e laboratori	801	855	907
energia	2.056	2.096	2.099
reti	1.672	1.613	1.596
mercato	219	310	324
ambiente ed energia	165	173	179
struttura (Acea SpA+Acea8cento)	495	685	700
totale	6.048	6.588	6.720

Grafico n. 27 – EVOLUZIONE DEI DIPENDENTI DEL GRUPPO PER MACROAREE (2007-2009) (consistenze fine periodo per percentuale di consolidamento)



Il **valore aggiunto prodotto pro capite**⁸⁵ nel 2009 risulta pari a **132,6 migliaia di euro**, in contrazione del 16,5% circa rispetto all'anno precedente (158,7 migliaia di euro).

Per quanto attiene la **localizzazione territoriale dei dipendenti**, i dati registrano la presenza di Acea in tutto il Paese e testimoniano l'assestamento in aree ulteriori rispetto allo storico perimetro d'interesse del Gruppo, tradizionalmente individuato nel Lazio. A riprova, il personale delle società attive nel centro-nord Italia (Toscana-Umbria e Lombardia) cresce del 7,3% rispetto al 2008, raggiungendo le 886 unità, mentre l'organico complessivo delle società del Gruppo operative nel centro-sud (Lazio, Campania, Puglia) aumenta dell'1,5% circa, passando da 5.046 risorse a 5.121. Diminuiscono del 3% i dipendenti delle società partecipate all'estero (da 716 persone del 2008 alle 695 del 2009).

Tabella n. 44 – LOCALIZZAZIONE GEOGRAFICA DIPENDENTI (2009) (*)

(n. dipendenti)	
centro nord (Toscana-Umbria-Lombardia)	886
centro sud (Lazio-Campania)	5.121
estero	695
totale (**)	6.720

(*) 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.

⁸⁵ Si tratta di un indicatore di efficienza del lavoro, calcolato dividendo il valore aggiunto prodotto dal Gruppo Acea per la consistenza media dei dipendenti pari a 6.687 unità (da consolidato 2009).

Perimetro di riferimento

Le informazioni e i dati presentati in Composizione e turnover riguardano: Acea SpA, Acea Distribuzione, Acea Reti e Servizi Energetici, Acea Ato 2, Acea Ato 5, LaboratoRI, le 4 società della JV con Electrabel e Acea8cento.

La tabella n. 45 evidenzia **le variazioni delle consistenze di personale**, intervenute nel corso del 2009, **entro ciascuna categoria professionale**.

Nel triennio 2007-2009, a fronte di un incremento in termini assoluti delle consistenze relative alle categorie di **dirigenti, quadri e impiegati**, il peso percentuale delle tre categorie sul totale dell'organico resta pressoché costante e pari, rispettivamente, nel 2009, a 2,5%, 6,6% e 60,6%. La categoria professionale degli operai registra, invece, nel triennio considerato una costante seppur lieve contrazione sia in termini assoluti che in peso percentuale. Nel 2009 inoltre la presenza femminile nell'organico aziendale cresce, arrivando a costituire il 21,4% dell'organico complessivo (vedi tabella n. 53).

Tabella n. 45 – DIPENDENTI ACEA: COMPOSIZIONE DEL PERSONALE (2007-2009)

	2007				2008				2009			
	uomini	donne	totale	peso %	uomini	donne	totale	peso %	uomini	donne	totale	peso %
dirigenti	82	18	100	2,2	97	21	118	2,5	100	21	121	2,5
quadri	211	70	281	6,2	220	77	297	6,3	237	80	317	6,6
impiegati	1.887	753	2.640	58,3	1.962	889	2.851	60	1.990	928	2.918	60,6
operai	1.504	3	1.507	33,3	1.480	3	1.483	31,2	1.458	3	1.461	30,3
totale	3.684	844	4.528	100	3.759	990	4.749	100	3.785	1.032	4.817	100

NB: il totale dell'organico riportato in tabella si discosta, per perimetro di rendicontazione, dal dato per perimetro di consolidamento (vedi tabella n. 43).

L'ingresso in azienda di personale qualificato (vedi tabella n. 46) avviene mediante il reclutamento dal mercato esterno del lavoro (177 risorse nel 2009), l'assorbimento di risorse provenienti dagli enti acquisiti nel processo di espansione del comparto idrico (23 risorse nel 2009) e attraverso la mobilità infra-gruppo, che prevede il ricollocamento di dipendenti entro le società del Gruppo (10 risorse nel 2009). Concorre a soddisfare la richiesta di personale anche la stabilizzazione di risorse già inserite in azienda con tipologie di contratto "a termine". Le assunzioni avvenute nel 2009 hanno principalmente interessato Acea Ato 2 (57 risorse), le società della joint venture (per complessive 49 risorse), Acea SpA (38 risorse), Acea Distribuzione (22 risorse) e Acea8cento (17 risorse).

L'ingresso in azienda di personale giovane, alle prime esperienze lavorative, viene favorito dal ricorso a forme contrattuali **di inserimento professionale**, 6 risorse nel 2009, di **apprendistato professionalizzante**, 39 unità nel 2009, e mediante **contratti a progetto**, 47 risorse nel 2009.

Per ottimizzare il dimensionamento dell'organico e adeguarlo alle esigenze gestionali e organizzative, l'azienda agevola anche il ricambio fisiologico del personale, tramite piani di esodo agevolato e di mobilità. Entrambi sono proseguiti nel 2009 ed hanno coinvolto 19 dipendenti nell'esodo agevolato e 40 dipendenti nei piani di mobilità (vedi tabella n. 46) tuttavia, rispetto al 2008, il numero di risorse che lascia l'azienda si riduce del 16% circa. Inoltre, nel mese di novembre è stata aperta per la società Acea Ato 2 la prima procedura di mobilità, su base volontaria e incentivata, per risorse in prossimità al pensionamento che ha preso avvio nel gennaio 2010 (vedi paragrafo *Relazioni industriali*).

Nell'ambito delle società del Gruppo attive nella filiera energetica, il 71% del personale in uscita nel corso dell'anno (76 dipendenti) ha trascorso in azienda un periodo massimo pari a 30 anni di servizio e il 28% un periodo ricompreso tra i 30 e i 40 anni: dati che evidenziano il livello di stabilità dell'impiego in Acea.

Tabella n. 46 – DIPENDENTI ACEA: PERSONALE IN INGRESSO E IN USCITA (2007-2009)

INGRESSI(*)	2007			2008			2009		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
assunzioni a tempo indeterminato	160	55	215	127	86	213	94	36	130
assunzioni a tempo determinato	13	4	17	13	6	19	19	16	35
assunzioni in contratti di inserimento	47	10	57	5	6	11	4	2	6
assunzioni in contratti di apprendistato professionalizzante	-	-	-	71	76	147	21	18	39
totale	220	69	289	211	173	390	138	72	210
(di cui) acquisizioni di personale da Enti Pubblici	9	3	12	21	8	29	23	0	23
USCITE(**)	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
mobilità	15	2	17	46	9	55	32	8	40
esodi	33	1	34	22	3	25	17	2	19
pensionamenti	11	2	13	9	0	9	8	0	8
licenziamenti	4	0	4	9	1	10	2	2	4
altri motivi	34	7	41	55	15	70	53	18	71
totale	97	12	109	141	28	169	112	30	142
forza media	3.624	825	4.449	3.718	911	4.629	3.784	1.015	4.799

(*) 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 (40 nel 2009), motivi di salute (3 nel 2009), decesso (10 nel 2008), scadenza contratto (10 nel 2009), cessioni di personale verso società del Gruppo fuori dal perimetro di rendicontazione (7 nel 2009), giusta causa (1 nel 2009).

Tabella n. 47 – DURATA MEDIA RAPPORTO DI LAVORO DEL PERSONALE IN USCITA DALLE SOCIETA' DELLA FILIERA ENERGETICA (2009)

durata media del rapporto di lavoro	personale in uscita nel 2009		
	uomini	donne	totale
≤ 30 anni	43	11	54
> 30 anni e ≤ 40 anni	16	5	21
> 40 anni e ≤ 50 anni	1	0	1
totale	60	16	76

NB: i dati si riferiscono, come da protocollo di Settore GRI (commentary on LA2), alle società della filiera energetica: le 4 società di JV con Electrabel, Acea Distribuzione, Acea Reti e Servizi Energetici, tutte ubicate nel territorio laziale.

Nel 2009 si assiste a una contrazione delle assunzioni con contratto a tempo indeterminato e in apprendistato professionalizzante e alla crescita di quelle con contratto a tempo determinato. E' comunque da rilevare la predominanza, in organico, di forme di **impiego tutelate e garantite** (vedi tabella n. 48); infatti, è aumentato:

- il personale impiegato con **contratto a tempo indeterminato**: tipologia contrattuale che mantiene nel triennio un'incidenza sul totale dell'organico di **circa il 95%**;
- il personale con **contratti di apprendistato professionalizzante**: una forma contrattuale, con durata variabile tra i 24 e i 42 mesi stabilita in base al titolo di studio e all'inquadramento professionale, che garantisce alla risorsa una formazione continua sul campo e offre una prospettiva di lavoro stabile;
- il personale con **contratti a tempo determinato**: una tipologia contrattuale che tra le forme di lavoro non stabilizzato è quella che offre, in proporzione al periodo lavorativo prestato, gli stessi benefit e le medesime garanzie previsti per i lavoratori assunti con contratto a tempo indeterminato (ferie, gratifica natalizia, tredicesima mensilità e altri trattamenti previsti).

Tabella n. 48 – DIPENDENTI ACEA: TIPOLOGIA CONTRATTUALE (2007-2009)

(numero)	2007			2008			2009		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
personale stabile a tempo indeterminato	3.609	818	4.427	3.650	899	4.549	3.670	927	4.597
(di cui) personale in part-time	26	23	49	19	50	69	16	71	87
personale a tempo determinato	20	14	34	17	5	22	21	15	36
personale in contratti di inserimento	55	12	67	16	12	28	5	3	8
personale in contratti di apprendistato professionalizzante	-	-	-	76	74	150	89	87	176
totale	3.684	844	4.528	3.759	990	4.749	3.785	1.032	4.817

Coerentemente con la riduzione di assunzioni e uscite, nel 2009 diminuiscono, con un'inversione di tendenza rispetto al biennio precedente, il tasso di ingresso di personale, il tasso di uscita e il turnover (vedi tabella n. 49). Nel triennio considerato restano invece sostanzialmente stabili l'età media aziendale dei dipendenti e l'anzianità media (vedi tabelle nn. 50 e 51).

Nel 2009 **cresce** il numero di dipendenti in possesso di **laurea** o di **diploma** (vedi tabella n. 52). In linea con la tendenza registrata nel biennio precedente, l'**incidenza di laureati sul totale** dell'organico registra un **incremento di circa un punto percentuale** (dal 14,6% del 2008 al 15,4% del 2009), quella dei **diplomati** mantiene una **sostanziale stabilità** attestandosi attorno al 49% mentre per i possessori di altri titolo di studio, generalmente di livello inferiore, si registra una costante, seppur lieve, contrazione.

Nel 2009 rimangono stabili, rispetto ai valori dello scorso anno, anche l'**incidenza delle donne laureate sul totale dei laureati (38,2%)** e **sul totale del personale femminile (27,5%)**.

Tabella n. 49 – TASSI DI TURNOVER, INGRESSO E USCITA (2007-2009)

tasso di turnover			tasso di ingresso			tasso di uscita		
2007	2008	2009	2007	2008	2009	2007	2008	2009
8,94%	12,08%	7,33%	6,49%	8,42%	4,38%	2,45%	3,65%	2,96%

NB: il tasso di turnover è dato dalla somma delle assunzioni e delle cessazioni rapportata alla forza media dell'anno (vedi tabella n. 46); le società a cui i dati si riferiscono sono situate nel territorio laziale, di seguito si riportano i dati 2009 articolati per genere: tasso di turnover donne 2,12%, tasso di turnover uomini 5,21%; tasso di ingresso donne 1,50%, tasso di ingresso uomini 2,88%; tasso di uscita donne 0,63%, tasso di uscita uomini 2,33%.

Tabella n. 50 – DIPENDENTI ACEA: ETÀ MEDIA DEL PERSONALE (2007-2009)

(anni)	2007			2008			2009		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
età media aziendale	45,1	42,7	44,7	45,1	41,1	44,3	45,6	41,5	44,7
età media dirigenti	47,2	45,8	46,9	48,0	46,4	47,7	49,2	46,9	48,8
età media quadri	45,8	44,0	45,4	46,0	43,7	45,4	46,2	44,5	45,3
età media impiegati	45,4	42,5	44,6	45,2	40,8	43,8	45,6	41,1	44,2
età media operai	44,6	45,8	44,6	44,7	46,8	44,7	45,3	47,8	45,3

Tabella n. 51 – DIPENDENTI ACEA: ANZIANITÀ MEDIA DEL PERSONALE (2007-2009)

(anni)	2007			2008			2009		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
anzianità media aziendale	13,4	12,1	13,2	13,5	10,9	13,0	14,0	11,2	13,4
anzianità media dirigenti	12,8	15,9	13,4	12,6	16,3	13,3	13,1	16,7	13,8
anzianità media quadri	13,7	13,3	13,6	13,7	12,4	13,4	14,3	13,3	14,0
anzianità media impiegati	14,1	11,9	13,5	14,1	10,6	13,0	14,6	10,8	13,4
anzianità media operai	12,5	16,3	12,5	12,7	17,3	12,7	13,1	18,3	13,2

Tabella n. 52 – DIPENDENTI ACEA: LIVELLO DI ISTRUZIONE (2007-2009)

(numero)	2007			2008			2009		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
laureati	387	218	605	431	264	695	459	284	743
diplomati	1.805	437	2.242	1.850	502	2.352	1.844	513	2.357
altri titoli	1.492	189	1.681	1.478	224	1.702	1.482	235	1.717
totale	3.684	844	4.528	3.759	990	4.749	3.785	1.032	4.817

Relazioni industriali

Perimetro di riferimento

Le informazioni e i dati presentati nel paragrafo Relazioni industriali riguardano: Acea SpA, Acea Distribuzione, Acea Reti e Servizi Energetici, Acea Ato 2, Acea Ato 5, LaboratoRI, le 4 società della JV con Electrabel, Acea8cento, Marco Polo (ramo Acea), le società del Gruppo A.R.I.A. (ex TAD Energia Ambiente): Terni En.A., EALL, SAO ed Enercombustibili.

In Acea trovano applicazione il Contratto Unico del settore elettrico e il Contratto Unico del settore gas-acqua (Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro- CCNL) e il Contratto in essere presso la società Acea8cento: **il 100% del personale aziendale** è pertanto coperto **da accordi collettivi di contrattazione**.

Nel 2009 **la percentuale di sindacalizzazione dei dipendenti arriva al 71,4%** (era del 69,6% nel 2008) e sono 381 le risorse che ricoprono l'incarico di personale dirigente o rappresentante di organizzazione sindacale, 7 delle quali con funzioni di Rappresentanti per la Sicurezza.

Nel secondo semestre del 2009 sono state avviate le trattative per il rinnovo del CCNL del Settore elettrico⁸⁶, scaduto a fine giugno.

Nel corso dell'anno l'attività condotta dall'azienda in materia di **Relazioni Industriali**⁸⁷ ha consentito la realizzazione di un'importante intesa relativa ai sistemi contrattuali: è stata infatti **definita l'armonizzazione dei trattamenti economico-normativi** per il personale, proveniente da enti pubblici, assorbito dalla società Acea Ato 2, e in parte già in servizio, ai quali è stato applicato il Contratto Unico del Settore gas-acqua.

Nell'ambito della negoziazione di secondo livello, che integra il Contratto Collettivo Nazionale del Lavoro, in linea con gli impegni assunti all'atto della sottoscrizione del Contratto aziendale di **Acea8cento**, si è svolto il negoziato in materia di Premio di Risultato. L'accordo, con efficacia per il quadriennio 2009-2012, ha previsto anche l'attivazione del servizio sostitutivo mensa tramite il "sistema ticket" e l'iscrizione dei lavoratori con contratto aziendale al Circolo Ricreativo Aziendale del Gruppo Acea a partire dal 2010.

Per ciò che concerne gli aspetti di **organizzazione del lavoro**, sono stati sottoscritti i seguenti accordi:

- a seguito dell'applicazione del Contratto Unico di settore elettrico, per tutto il personale delle società dell'area industriale Ambiente ed Energia sono stati ridefiniti alcuni orari di lavoro e schemi di turno e semi-turno migliorandone l'aderenza ai processi.
- per Acea Distribuzione è stata completata la fase di confronto organizzativo per la ridefinizione degli ambiti territoriali delle Zone di intervento e l'assegnazione del personale di pronto intervento; inoltre, per migliorare i livelli di servizio, è stato concluso il confronto sulle modifiche organizzative e di presidio dei processi relativi all'Unità Misura e Ricerca Guasti, con una revisione degli schemi orari di turnazione. E' stata poi definita l'ulteriore fase di confronto relativa all'affidamento dell'attività di installazione e attivazione di contatori elettronici a imprese esterne;

⁸⁶ La trattativa di rinnovo contrattuale si è chiusa positivamente nel 2010.

⁸⁷ Nel 2009 svolte anche per le società del Gruppo A.R.I.A.: EALL, SAO, Terni En.A. ed Enercombustibili.

- per le società Acea8cento e AceaElectrabel Produzione sono state realizzate intese in materia di orari di lavoro e turnazioni.

Si sono tenute nel corso dell'anno numerose procedure sindacali ex 2112 c.c. volte a verificare le tutele in capo ai lavoratori in caso di trasferimento d'azienda: tutte hanno riguardato l'assunzione da parte di Acea Ato 2 del personale proveniente dagli enti acquisiti nel processo di espansione a completamento del piano d'Ambito.

Inoltre sono state concluse procedure di mobilità riguardanti Acea Distribuzione e Acea Ato 2: nel primo caso in continuità con le azioni già attivate gli anni precedenti, nel secondo caso in via innovativa, trattandosi della prima procedura avviata. Le uscite del personale vengono accompagnate da forme di incentivazione economica aggiuntiva e, secondo il principio di gestione non traumatica delle eccedenze societarie adottato dal Gruppo, individuando i lavoratori che, nell'ambito delle aree e profili con eccedenze, risultino in possesso del requisito anagrafico/contributivo della pensionabilità entro il triennio successivo alla data del collocamento in mobilità.

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 Personale e Servizi di Acea SpA 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;
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 vigente⁸⁸ che prevede obblighi di informativa verso i rappresentanti 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 e con i sindacati

Le tipiche cause promosse dal personale verso Acea riguardano, per lo più, i licenziamenti, il riconoscimento di mansioni superiori, le revisioni di inquadramenti ed altri fenomeni, poco rilevanti per l'esiguità dei casi (ad esempio l'assegnazione di specifiche indennità, il ricalcolo di spettanze e la contestazione di assegnazioni e sedi di lavoro).

Nel 2009 si registra un caso di contestazione del licenziamento, risolto trans attivamente e un numero limitato (meno di dieci casi) di procedimenti avviati per ottenere l'attribuzione di mansioni superiori e infine casi residuali di revisione dell'inquadramento professionale risalenti agli anni passati. Prosegue il dibattito processuale in essere con i

lavoratori della ex-COS (oggi Almagiva Contact) e con i dipendenti della B2WIN, relativamente al fenomeno illecito di presunta interposizione di manodopera.

Per quanto attiene le relazioni industriali, nel corso dell'anno si segnalano due ricorsi per condotta antisindacale contro le società del Gruppo Acea, promossi da due sigle dei lavoratori avverso l'intesa sottoscritta in data 18.12.2008 (oggetto principale di tale accordo era la determinazione del premio di risultato per il quadriennio, l'aumento dei ticket pasto, la liquidazione dell'agevolazione tariffaria prevista per i dipendenti). Entrambi i procedimenti, svoltisi presso il Tribunale di Roma, si sono conclusi con giudizio favorevole per la società.

⁸⁸ Art. 2112 c.c. e 47 legge 428/90 e successive modifiche intervenute a seguito del Decreto legislativo 276/2003.

Diversità e Pari opportunità

Perimetro di riferimento

Le informazioni e i dati presentati in Diversità e pari opportunità riguardano: Acea SpA, Acea Distribuzione, Acea Reti e Servizi Energetici, Acea Ato 2, Acea Ato 5, LaboratoRI, le 4 società della JV con Electrabel e Acea8cento.

Diversità

Acea inserisce e integra in azienda personale appartenente alle categorie protette (diversamente abili, orfani ecc), a cui garantisce, anche grazie all'attività dell'Associazione Nazionale Mutilati e Invalidi Civili – ANMIC), servizi di sostegno, assistenza e strumenti tecnici di supporto (ad esempio apparecchi telefonici modificati) che rendono lo svolgimento delle mansioni affidate più agevole. Il personale appartenente a categorie protette, al 31/12/2009, include **234 unità** (143 uomini e 91 donne), coerentemente con quanto stabilito dalla normativa (Legge n. 68/99).

Pari opportunità

In Acea opera sin dal 1991 la **Commissione per le Pari Opportunità** (CPO) con il compito di promuovere politiche e azioni concrete a sostegno della pari dignità di genere e della piena integrazione di categorie professionali, a contrasto di ogni forma di discriminazione della persona.

I membri che compongono la CPO sono 12 di cui 9 di nomina sindacale e 3 di nomina aziendale (10 impiegati, 1 quadro e 1 dirigente), più un segretario.

La CPO porta avanti la propria opera di **sensibilizzazione e diffusione della cultura delle pari opportunità sia all'interno dell'azienda, con un'area dedicata nell'intranet** aziendale accessibile a tutti i dipendenti, sia **all'esterno** del contesto aziendale, sostenendo iniziative per lo sviluppo di sinergie con organismi simili, come la Rete delle CPO, promossa dall'Ufficio delle Consigliere di Parità della Provincia di Roma.

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 che ha il compito di raccogliere e curare la risoluzione delle segnalazioni relative episodi di discriminazione, molestie sessuali e mobbing.

Con riferimento agli anni 2008-2009, Acea, in ottemperanza alla normativa, ha redatto un report biennale di genere volto a illustrare lo stato del personale maschile e femminile (le consistenze, i livelli di inquadramento, ecc.). Il documento è curato dalla Funzione Personale e Servizi di Acea SpA e viene consegnato alla Commissione per le Pari Opportunità e alle Organizzazioni Sindacali che ne studiano i dati e presentano progetti mirati sulla base delle evidenze emerse.

Nel corso del 2009 la Commissione ha vissuto un momento di passaggio, a seguito della presentazione delle dimissioni da parte di alcune componenti, che ne ha ridotto la capacità operativa. Acea, consapevole del valore che tale organismo ha saputo nel tempo creare per l'azienda e per il personale, sta riorganizzando la CPO con l'obiettivo di dare rinnovato impulso ai progetti in corso e svilupparne di nuovi.

La presenza femminile in Acea

Tabella n. 53 – LE DONNE IN ACEA (2007-2009)

	2007	2008	2009
donne sul totale organico	18,6%	20,8%	21,4%
donne sul totale membri organismi di corporate governance (*)	10,8%	9,4%	11,6%
donne dirigenti sul totale dirigenti	18,0%	17,8%	17,4%
donne quadro sul totale quadri	24,9%	25,9%	25,2%
donne laureate sul totale laureati	36,0%	38,0%	38,2%

(*) Consigli di Amministrazione, Collegi dei Sindaci e Organismi di Vigilanza delle società incluse nel perimetro di rendicontazione.

L'incidenza del donne sul totale dei dipendenti **aumenta** costantemente nel triennio 2007-2009, raggiungendo il **21,4%** nel 2009. Analizzando i dati riportati in tabella n. 53 si riscontra la sostanziale stabilità della presenza femminile nelle categorie professionali dirigenti e quadri e una ripresa della presenza di donne negli organismi di corporate governance che nel 2009, dopo una lieve contrazione registrata nel 2008, cresce di circa due punti percentuali. Anche nel 2009 le Funzioni Investor Relations, Presidio Customer Care e Risk control sono dirette da donne.

Le ore lavorate e le assenze

Perimetro di riferimento

Le informazioni e i dati presentati in Le ore lavorate e le assenze riguardano: Acea SpA, Acea Distribuzione, Acea Reti e Servizi Energetici, Acea Ato 2, Acea Ato 5, LaboratoRI, le 4 società della JV con Electrabel e Acea8cento.

Nel 2009 il **totale delle ore lavorate aumenta** principalmente per effetto dell'incremento delle "ore ordinarie lavorate" sia dagli uomini che dalle donne.

Il **peso percentuale delle ore ordinarie lavorate** sia dal personale maschile che femminile sul rispettivo totale di ore lavorate (ordinarie e straordinarie) aumenta lievemente (dello 0,6% per gli uomini e dello 0,2% per le donne). Si contrae il **dato complessivo delle prestazioni straordinarie totali**, e diminuisce, di conseguenza, il peso percentuale sul totale delle ore lavorate, che scende dal 6,8% del 2008 al 6,1% del 2009 (vedi tabella n. 54). In termini relativi, l'incidenza delle ore straordinarie lavorate da uomini e donne sui rispettivi totali di ore lavorate decresce maggiormente per gli uomini (dal 7,6% del 2008 al 7% del 2009) che per le donne (dal 2,5% del 2008 al 2,3% del 2009) e, per queste ultime, in valore assoluto, le ore straordinarie lavorate sono in lieve aumento.

Il **numero complessivo di giorni di assenza** registrati nell'anno aumenta dello 0,7% rispetto al 2008. Tra il 2008 e il 2009 aumentano le assenze per maternità, per aspettative e per fruizione di permessi vari e diminuiscono invece le assenze per malattia e per sciopero, quest'ultimo indice di un clima più disteso nelle contrattazioni tra azienda e sindacati.

Tabella n. 54 – DIPENDENTI ACEA: ORE LAVORATE (2007-2009)

	2007			2008			2009		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
ore ordinarie lavorate	5.509.007	1.138.599	6.647.606	5.744.807	1.270.076	7.014.883	5.773.742	1.409.318	7.183.060
ore straordinarie lavorate	528.838	35.550	564.388	476.601	32.651	509.252	437.609	32.860	470.469
totale ore lavorate	6.037.845	1.174.149	7.211.994	6.221.408	1.302.727	7.524.135	6.211.351	1.442.178	7.653.529

Tabella n. 55 – DIPENDENTI ACEA: GIORNI DI ASSENZA (2007-2009)

(giorni)	2007	2008	2009
assenze per malattia	36.740	37.571	35.928
assenze per maternità (gravidanza e post partum)	6.293	7.572	9.528
assenze per sciopero	83	426	61
permessi sindacali	6.176	6.751	6.792
permessi per aspettative	4.643	3.823	4.102
permessi vari (per motivi di studio, per motivi salute, per lutto e per motivi generici)	12.244	14.204	15.422
altri motivi (*)	5.183	4.269	3.298
totale giornate assenza (escluse ferie e infortuni)	71.362	74.616	75.131

(*) 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.

Tutela della salute e della sicurezza sul lavoro

Perimetro di riferimento

Le informazioni e i dati presentati nel paragrafo Tutela della salute e della sicurezza riguardano: Acea SpA, Acea Reti e Servizi Energetici, Acea Distribuzione, Acea Ato 2, LaboratoRI, le 4 società della JV con Electrabel, Acea8cento, Marco Polo (ramo Acea), Acea Rieti, Acque, Acque Industriali, Acque Ingegneria, Acque Servizi, Acquedotto del Fiora, Azga, GEAL, Gesesa, Gori, Lunigiana, Publiacqua, Publiacqua Ingegneria, Sogea, Umbra Acque, Aquaser, Kyklos, Solemme, le società del Gruppo A.R.I.A.: EALL, Terni En.A, SAO, Enercombustibili.

Tutte le società del Gruppo gestiscono la sicurezza in ottemperanza alla normativa vigente, in autonomia e nella piena assunzione di una responsabilità diretta. Inoltre nella capogruppo è presente la Funzione Sicurezza e Tutela che ha il compito di fornire alle società linee di indirizzo e supporto tecnico-specialistico per il miglioramento della gestione degli aspetti relativi alla sicurezza sui luoghi di lavoro, contribuendo all'ulteriore consolidamento di questi temi nella cultura aziendale. Nel 2009 sono aumentate le società presso le quali è stata condotta l'attività di monitoraggio sull'organizzazione della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro e sugli infortuni per verificare lo stato di maturità del sistema di presidio della sicurezza. Sono stati a tal fine somministrati questionari che hanno reso possibile valutare lo **"stato di gestione della sicurezza"** in merito al contesto normativo, alla tipologia di attività svolte e l'adeguata valutazione dei rischi, le attività di informazione e formazione, i sistemi di monitoraggio degli infortuni, ecc. Per completare la fase di raccolta dei dati sono stati organizzati anche sopralluoghi presso le sedi aziendali e incontri con i Responsabili del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP). Dall'analisi è emerso che le società in osservazione adottano un sistema di presidio della sicurezza con un buon livello di maturità, che le rende in grado di gestire la tematica nel pieno rispetto degli adempimenti normativi.

Le società del Gruppo tengono sotto controllo **i rischi per i lavoratori e monitorano i casi di infortunio**. Inoltre, nel 2009 la Funzione Sicurezza e Tutela di Acea SpA ha redatto il rapporto infortuni su 35 società del Gruppo, che per la natura dell'attività svolta presentano livelli e tipologie di rischio elevati. La metodologia di analisi degli eventi infortunistici segue le *Linee guida per la classificazione degli infortuni*, redatte da FederUtility e conformi alla **norma UNI 7249/95**, con riferimento ai criteri di rilevazione INAIL e le indicazioni dall'ESAW (European Statistics of Accidents at Work).

La società Acea Ato2 ha avviato nel 2009 un processo di valutazione dei rischi da stress da lavoro correlato, a seguito del quale è stata progettata un'attività di formazione mirata, che partirà dal 2010.

La sicurezza è parte integrante dell'organizzazione aziendale, lo sviluppo di una crescente cultura della sicurezza può essere realizzata solo attraverso la conoscenza. A tal fine è stato progettato ed erogato un percorso formativo rivolto a tutti i dipendenti ed è stata arricchita di nuovi contenuti, documenti e aggiornamenti la sezione della intranet aziendale dedicata alla sicurezza.

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.

Inoltre, il presidio delle tematiche relative alla sicurezza prende forma anche attraverso il continuo confronto con le punte più avanzate del mondo politico, istituzionale e dei professionisti della materia (vedi box nel capitolo *Istituzioni e impresa* sulla tavola rotonda con le Istituzioni organizzato presso il centro congressi Acea).

Complessivamente **nel 2009** sono stati denunciati **357 infortuni**, di cui **69 in itinere** (avvenuti cioè durante i trasferimenti casa-lavoro) (vedi grafico n. 28), che hanno comportato 18.436 giornate di assenza, cui è necessario aggiungere 2.243 giornate per gli infortuni dell'anno precedente, per **un totale di 20.679 giornate d'assenza per infortuni**.

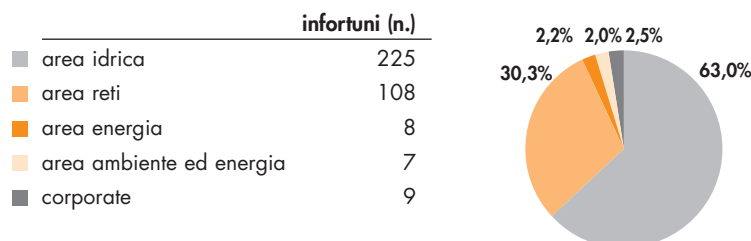
L'incremento del numero di infortuni rispetto al biennio precedente è da imputarsi all'inclusione, a partire dal 2009, di ulteriori società del Gruppo nel perimetro di rendicontazione del paragrafo.

Inoltre, il valore relativo all'indice di gravità registra una crescita decisa a causa della classificazione come infortunio mortale⁸⁹ del decesso di un dipendente della società Acea Ato 2 avvenuto, per cause naturali, durante l'orario di lavoro.

Circa la ripartizione degli infortuni per società, aggregate per aree industriali nel grafico n. 29, il maggior numero di incidenti si è verificato presso le società operative Acea Distribuzione e Acea Ato 2 (che hanno denunciato, rispettivamente, 106 e 70 infortuni)

Nel 2009, gli incontri di consultazione con i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS) si sono svolti regolarmente garantendo il coinvolgimento dei lavoratori, secondo quanto previsto dall'art. 35 del D. Lgs. n. 81/08.

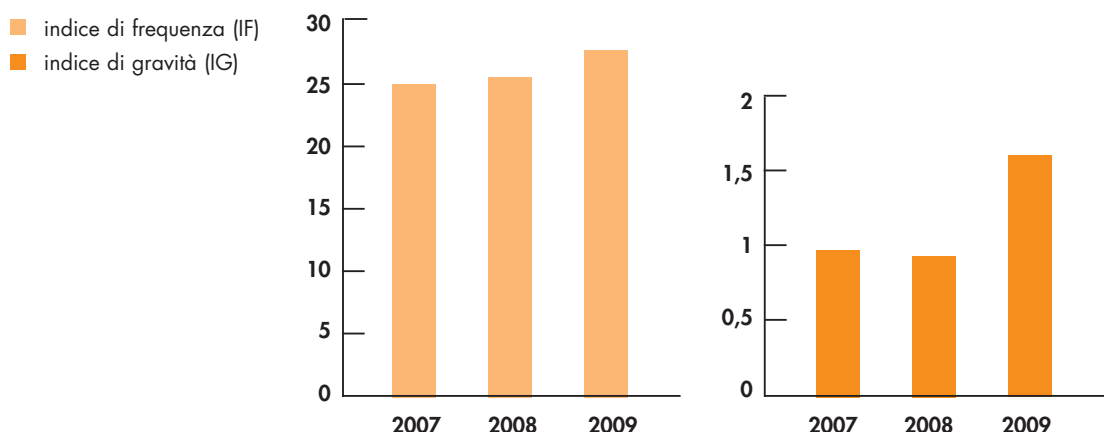
Grafico n. 28 – RIPARTIZIONE INFORTUNI PER AREE INDUSTRIALI (2009)



NB: le società AceaElectrabel, AceaElectrabel Trading (area energia), Acea Rieti, Acque Ingegneria (area idrica), Acquaser, A.R.I.A., Enercombustibili, Kykols e Solemme (area ambiente ed energia) non hanno registrato infortuni nel 2009. Nell'area idrica, indicata in tabella, sono ricomprese 16 società.

Grafico n. 29 – INFORTUNI E INDICI DI FREQUENZA E GRAVITA' (2007-2009)

	2007	2008	2009
infortuni (n.)	185	197	357
giorni totali assenza	7.209	7.253	20.679
ore lavorate	7.376.632	7.697.712	12.865.478
indice frequenza (IF) (n. inf. x 1.000.000/ore lav.)	25,08	25,59	27,75
indice gravità (IG) (gg. assenza x 1.000/ore lav.)	0,98	0,94	1,61



NB: a parità di perimetro di rendicontazione 2008 gli infortuni nel 2009 sarebbero stati 206.

⁸⁹ Ricordiamo che un infortunio mortale comporta per convenzione l'imputazione di 7.500 giorni di assenza sull'anno solare di competenza; al netto di tale aggravio, nel 2009, l'indice di gravità sarebbe stato pari a 1,02 e l'indice di frequenza avrebbe registrato un valore di 27,66.

Perimetro di riferimento

Le informazioni e i dati presentati per La sorveglianza sanitaria riguardano: Acea SpA, Acea Reti e Servizi Energetici, Acea Distribuzione, Acea Ato 2, LaboratoRI, le 4 società della JV con Electrabel, Acea8cento e Marco Polo (ramo Acea), Aquaser, Solemme e le società del Gruppo A.R.I.A.: EALL, Terni En.A. SAO ed Enercombustibili.

L'attività di **sorveglianza sanitaria** è curata da una struttura interna che opera in conformità alla normativa vigente (art. 41 D. Lgs. 81/08) e in collaborazione con professionisti esterni. La salute del personale viene infatti monitorata con il supporto di medici competenti, formalmente incaricati, che effettuano visite mediche in diversi momenti della vita lavorativa dei dipendenti – in occasione di assunzioni (**visite pre-assuntive**), a seguito di cambiamento di mansione (**visite preventive**), sulla base del piano di valutazione dei rischi (**visite periodiche**), su richiesta del lavoratore (visite straordinarie), nei casi previsti dalla normativa (**visite per cessazione rapporto di lavoro o fine attività**) –, formulando i giudizi di **idoneità alla mansione assegnata** al dipendente; per i lavoratori esposti a rischi specifici viene garantito un programma di visite mediche mirato.

Nell'ambito delle attività di tutela dell'integrità psicofisica dei lavoratori, i medici competenti collaborano con i datori di lavoro e con i Responsabili del Servizio di Protezione e Prevenzione nell'attività di valutazione dei rischi a cui sono esposti i dipendenti, necessaria all'elaborazione del piano di sorveglianza sanitaria.

Nel corso del 2009 si sono svolte complessivamente **2.016 visite**; gli oneri relativi⁹⁰ sono stati pari a circa **171 mila euro**.

La presenza e l'operatività di un **Presidio medico di primo soccorso**, inoltre, garantisce al personale aziendale e ai visitatori un primo intervento nei casi di malessere che non necessitano di trasferimento presso strutture ospedaliere.

Valorizzazione delle risorse umane e comunicazione

Perimetro di riferimento

Le informazioni e i dati presentati in Valorizzazione delle risorse umane e comunicazione riguardano: Acea SpA, Acea Distribuzione, Acea Reti e Servizi Energetici, Acea Ato 2, Acea Ato 5, LaboratoRI, le 4 società della JV con Electrabel e Acea8cento.

I **piani di sviluppo e valorizzazione del personale aziendale** presenti in Acea, vengono definiti in base a un sistema di assegnazione di obiettivi rispondenti alle politiche aziendali. Tale sistema prevede la valutazione preliminare delle posizioni organizzative, l'individuazione delle aree di competenza e di responsabilità del lavoratore, il monitoraggio delle prestazioni effettivamente rese, il riconoscimento e la gestione dei fabbisogni di crescita professionale e retributiva del dipendente.

Per un'efficace copertura delle posizioni e dei ruoli professionali, l'azienda svolge in primo luogo un'analisi interna dell'organico aziendale, a seguito della quale valuta l'opportunità di ricorrere alla mobilità infragruppo o alla selezione di personale dal mercato esterno; questa seconda modalità viene adottata per tutti quei profili che necessitano di una competenza specifica non presente in azienda o, seppur presente, non sviluppabile in tempi rapidi.

⁹⁰ Gli oneri relativi alle visite periodiche e pre-assuntive fanno riferimento al perimetro di rendicontazione del paragrafo.

La remunerazione

Le **retribuzioni** dei dipendenti (esclusi dirigenti e top management) derivano dall'applicazione dei **Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro** di riferimento.

Le **retribuzioni medie lorde** erogate nelle principali società del Gruppo⁹¹ confermano il costante adeguamento degli importi, **in crescita per tutte le qualifiche** (vedi tabella n. 56): rispetto al 2008, beneficiano di maggiori aumenti i quadri (+7,4%), quindi gli impiegati (+2,5%). Lieve l'aumento per gli operai (0,3%).

Tabella n. 56 – RETRIBUZIONI MEDIE LORDE PER QUALIFICA (2007-2009)

(dati in migliaia di euro)	quadri	variazione %	impiegati	variazione %	operai	variazione %
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%
2009	65	7,4%	39,9	2,5%	35,5	0,3%

Tenendo in considerazione la retribuzione media lorda pro-capite esclusivamente per i **livelli retributivi minimi** presenti in Acea, per le categorie su indicate gli importi (in migliaia di euro) sono i seguenti: quadri, 59,8; impiegati, 15,9; operai, 15,9.

Comprendendo anche i dirigenti, per quali vige un contratto nazionale dedicato, le **retribuzioni medie lorde totali** registrano un incremento del 2,9% rispetto al 2008 (vedi tabella n. 57).

I compensi aggregati 2009 per i *key managers*, fissati dal **Comitato per le remunerazioni** in funzione dei livelli retributivi di mercato, sono stati di **circa 2 milioni di euro**, inclusivi dei premi, più 80 mila euro imputabili ai benefit, **in diminuzione rispetto ai dati 2008** (circa 2,7 milioni di euro, tra stipendi e premi, più 105 mila euro di benefit). Evento eccezionale dell'anno è stato l'esborso di 6,7 milioni di euro, sostenuto dall'azienda a seguito dell'esodo di alcuni Amministratori e del Vertice della precedente gestione. Il 2009 rappresenta anche l'ultimo periodo di valorizzazione del piano di incentivazione monetaria a lungo termine per il *top management*, che prevede l'erogazione di un importo in denaro calcolato in percentuale sulla retribuzione annuale lorda a fronte del raggiungimento di specifici obiettivi. Tali compensi, insieme al dettaglio di quelli di ogni membro del Consiglio di Amministrazione di Acea SpA e dei componenti del Collegio Sindacale, **vengono pubblicati ogni anno nel Bilancio Consolidato del Gruppo Acea**, disponibile on line nel sito web aziendale.

Tabella n. 57 – RETRIBUZIONI MEDIE LORDE TOTALI (2007-2009)

(dati in migliaia di euro)	totali	variazione %
2007	39,0	2,4%
2008	41,1	5,5%
2009	42,3	2,9%

I sistemi incentivanti

Il **sistema incentivante** applicato in Acea ha l'obiettivo di corrispondere ai dipendenti (impiegati e operai) un riconoscimento economico commisurato all'impegno profuso verso il raggiungimento di performance aziendali di qualità.

Gli strumenti impiegati a tal fine sono legati alla politica di revisione salariale, della parte fissa e della variabile dello stipendio, e prevedono diversi meccanismi di incentivazione: aumenti salariali, promozioni a livelli superiori di inquadramento professionale, corresponsione di riconoscimenti monetari *ad personam*, come le *una tantum*.

⁹¹ 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 AceaElectrabel, Acea8cento.

Per il personale impiegato a tempo indeterminato (sia in full time che in part time) è previsto un sistema di incentivazione sotto forma di “**premio di risultato**”, erogato annualmente in maniera proporzionale al livello di inquadramento professionale e alle ore lavorate nell’anno. Tale riconoscimento economico si calcola sulla base di indicatori di redditività, 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*).

Grazie agli accordi sindacali conclusi nel 2009 (vedi paragrafo *Relazioni Sindacali*) in Acea8cento è stato introdotto un premio di risultato annuale, caratterizzato da un particolare elemento: il 40% del totale del premio viene calcolato sulla base di due parametri di produttività individuali – il livello di servizio e la velocità media di risposta – strettamente correlati ai livelli di servizio definiti nei contratti in essere tra le società del Gruppo Acea e Acea8cento. Le politiche meritocratiche e retributive realizzate nel 2009 da Acea Ato 2 hanno riguardato prevalentemente il riallineamento della retribuzione del personale sotto inquadramento alle mansioni effettivamente svolte.

Il sistema di incentivazione applicato a **dirigenti e quadri**, nonché all’**alta direzione**, prevede:

- **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 includono anche la misurazione di comportamenti organizzativi;
- Il **Piano di incentivazione a lungo termine** (LTIP): un incentivo monetario previsto per l’Alta Direzione, erogato subordinatamente al conseguimento degli obiettivi economico-finanziari relativi al periodo 2007-2009, eventualmente in aggiunta all’incentivo legato alla DPO.

Sono inoltre previsti alcuni **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) e 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**, da erogare al personale dipendente a conclusione del rapporto di lavoro passa dai 127 milioni di euro del 2008 ai **123 milioni di euro** del 2009.

I fondi pensione a contribuzione definita

I fondi pensionistici complementari cui aderiscono i dipendenti Acea sono due: **Previdai** per i dirigenti, il cui rapporto di lavoro è regolato dal relativo CCNL sottoscritto da Confservizi, e **Pegaso**, destinato alle 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 2009 sono 30.335, in aumento dello 0,7% rispetto al 2008, di questi **i dipendenti del Gruppo Acea sono circa 3.076**⁹². Il dato più significativo, alla luce della crisi economica registrata, è stato l’accrescimento del 33% del patrimonio del fondo che ha raggiunto un valore di 332 milioni di euro. Tutti i comparti (*garantito, conservativo, bilanciato e dinamico*) hanno ottenuto rendimenti positivi, come evidenzia la tabella n. 58, sia in termini assoluti che in confronto al TFR.

Tabella n. 58 – RENDIMENTO DEI COMPARTI PEGASO E DEL TFR AL 31.12.2009

tipologia di investimento	rendimento comparti	rendimento Tfr
garantito	+2,38%	
conservativo	+6,02%	+1,98%
bilanciato	+9,12%	
dinamico	+10,97%	

Fonte: Comunicazione Pegaso sui rendimenti 2009

⁹² Il dato si riferisce ai dipendenti delle società: Acea SpA, Acea8cento, Acea Ato 2, Acea Ato 5, Acea Distribuzione, Acea Reti e Servizi Energetici, le società della joint venture AceaElectrabel, LaboratoRI, MarcoPolo, Solemme, Gruppo Crea, Gesesa, Umbra Acque, AceaGori Servizi e alle società del Gruppo A.R.I.A..

I sistemi di valutazione del personale

Nel corso del 2009 si è consolidato il sistema strutturato di valutazione delle performance dei dipendenti esteso anche ai comportamenti organizzativi. Tale sistema si integra con quello premiante poiché i risultati entrano a far parte sia dei programmi di sviluppo del personale che dei programmi di incentivazione variabile.

Tra i progetti relativi ai piani di crescita del personale realizzati nel 2009 si evidenziano:

- **il Progetto Capi:** finalizzato allo sviluppo manageriale dei capi operativi di Acea Distribuzione, con un focus sui parametri di Produttività, Qualità e Sicurezza;
- **l'Inventario Competenze:** avviato in Acea Ato 2 e teso a mappare i profili professionali ideali e le necessità formative, inventariando le competenze esistenti e razionalizzando i piani di sviluppo.

La formazione

Il "capitale umano" dell'azienda è un patrimonio ricco e variegato, espressione di competenze intellettuali e professionali, capacità relazionali e umane, che necessita di adeguato nutrimento anche attraverso lo strumento della formazione.

In Acea è stato pertanto definito un **ciclo della formazione** che prevede: l'analisi dei fabbisogni formativi, la conseguente progettazione del piano di formazione, la successiva erogazione dei corsi formativi e le valutazioni – intermedia e finale – del livello di apprendimento dei discenti, sia in termini di allineamento agli obiettivi prefissati che in termini di soddisfazione rispetto alla formazione ricevuta.

La formazione aziendale è tesa all'acquisizione di saperi professionali, di abilità tecniche e allo sviluppo di capacità relazionali, di auto-organizzazione, attitudine al cambiamento. La Funzione Personale e Servizi di Acea SpA assicura alle società del Gruppo, ad eccezione di quelle nate dalla *joint venture* tra Acea ed Electrabel, sia la **formazione manageriale**, orientata al top e al middle management, che la formazione di inserimento, finalizzata a trasmettere ai neoassunti una prima conoscenza della struttura organizzativa del Gruppo (missione, procedure, codici valoriali, D. Lgs. 231/01), ed eroga esclusivamente al personale di Acea SpA la **formazione tecnico-specialistica**, inclusi gli adempimenti normativi (quali tutela privacy e sicurezza sul lavoro). Le società operative, infatti, formano direttamente il proprio personale rispetto alle **competenze tecnico-specialistiche** e agli **adempimenti normativi**.

Le società della *joint-venture* gestiscono le politiche di formazione rivolte al proprio personale in maniera del tutto autonoma rispetto alla capogruppo, definendo, a valle di un processo di analisi dei fabbisogni formativi interni, uno specifico piano di formazione che, nel 2009, ha investito 3 macroaree: **formazione trasversale** (amministrativo gestionale, informatica ecc.), **tecnica** e **manageriale**.

Box – Il Progetto Faro-Farò

Il periodo di inserimento del personale neoassunto costituisce una fase delicata del rapporto di lavoro, si tratta di un percorso che ha la finalità di accompagnare la risorsa nell'acquisizione del proprio ruolo all'interno della nuova realtà aziendale.

Acea ha pertanto avviato nel corso del 2009 il "Progetto Faro-Farò" con l'obiettivo di agevolare l'inserimento in azienda delle risorse appena entrate.

Il progetto ha previsto la realizzazione di **41 interviste di**

monitoraggio rivolte ai neoassunti impiegati nella capogruppo, i dati raccolti e le evidenze emerse sono stati condivisi e analizzati con i responsabili diretti delle risorse intervistate.

Il progetto Faro-Farò prosegue ed ha attualmente in cantiere la redazione di un "Manuale di orientamento e benvenuto": una guida che verrà consegnata al personale neoassunto per meglio orientarsi in azienda nei primi mesi di lavoro.

Nell'ultimo biennio la **formazione rivolta alle risorse in apprendistato professionalizzante** è divenuta una tipologia formativa sempre più considerevole per le società del Gruppo. L'Unità Sviluppo e Formazione di Acea SpA ha pertanto prodotto linee guida per le società operative, tese a indicare un modello condiviso di gestione delle attività formative richieste da questa specifica tipologia di contratto. Nel 2009 sono stati erogati per la prima volta due moduli di **formazione esperienziale**, per favorire l'acquisizione di competenze relazionali, richieste dal piano di formazione obbligatorio per il contratto di apprendistato. E' stato inoltre verificato il livello di apprendimento raggiunto, a seguito della formazione ricevuta, dagli apprendisti della società Acea8cento; ciò ha consentito di intervenire, ove opportuno, per migliorare il percorso formativo in corso.

Nel complesso i **principali interventi formativi** svolti presso le società del Gruppo **nel 2009** sono stati:

- la strutturazione di un **piano di formazione dedicato all'apprendistato** contenente un'articolazione completa di moduli relativi alle competenze di base, di settore e tecnico specialistiche;
- il progetto di **formazione "T.U. in sicurezza"**: un percorso dedicato alla formazione obbligatoria sulla Salute e Sicurezza dei Lavoratori in ottemperanza agli aggiornamenti sulla normativa (D. Lgs n. 81/08 e successive modifiche), articolato in due moduli: uno trasversale dedicato a tutti gli impiegati di Acea SpA e uno dedicato a dirigenti e preposti alla sicurezza della capogruppo (EU16);
- il master aziendale sulla **Road Map** (vedi box in capitolo *Clienti e collettività*), organizzato da Acea Distribuzione e rivolto 23 risorse aziendali con formazione universitaria di natura tecnica, che ha trattato i temi relativi al nuovo mercato interno dell'energia elettrica, la regolazione della continuità del servizio, le caratteristiche e il funzionamento delle reti elettriche.
- la formazione effettuata, presso le società della *joint-venture*, nell'ambito del **Fondo Forte** – Fondo Paritetico Interprofessionale Nazionale per la Formazione Continua del Terziario, che si è sviluppata su tre aree: informatica, linguistica e sviluppo delle competenze professionali;
- la formazione degli **operatori telefonici** di Acea8cento, con particolare riferimento alle 80 risorse in contratto di apprendistato professionalizzante, volta al raggiungimento della interscambiabilità tra gli addetti nei diversi servizi gestiti;
- Il modulo **e-learning** relativo ai contenuti normativi del D. Lgs 231/01 sulle **procedure anticorruzione** dedicato a dirigenti, quadri e impiegati con responsabilità;
- la formazione connessa all'introduzione, presso le società della *joint-venture*, del sistema informativo SAP ERP che consente di gestire in maniera integrata le risorse interne all'azienda e tutti i sistemi produttivi attraverso l'uso di nuove tecnologie di comunicazione.

Nel 2009 sono stati erogati un totale di **483 corsi di formazione**, con **854 edizioni** e un numero di **partecipazioni** complessive pari a **7.691** (vedi tabella n. 59).

Si evidenzia in particolare il coinvolgimento di neoassunti e apprendisti, anche mediante l'impiego di formazione in affiancamento (*training on the job*) con personale qualificato.

Particolarmente intensa è stata la formazione tecnico-specialistica e in materia di sicurezza: due ambiti chiave per un Gruppo industriale impegnato in attività ad alto profilo tecnico e rischio operativo per cui è necessario l'aggiornamento delle competenze di mestiere e l'acquisizione di **opportune conoscenze a tutela della sicurezza sul lavoro**.

La società AceaElectrabel Produzione, a fine 2009, ha presentato la seconda campagna di comunicazione sulla sicurezza rivolta ai propri dipendenti, con l'obiettivo di sensibilizzarli in modo diretto, rendendoli parte attiva del sistema di prevenzione aziendale. Tale iniziativa ha previsto, oltre alla formazione specifica, la presentazione di un Vademecum "*Lavorare in sicurezza è il nostro primo lavoro*": un compendio generale sulla salute e sulla sicurezza nei luoghi di lavoro.

La conoscenza dei principi etici dell'agire d'impresa è favorita dalla diffusione del *Codice Etico* nella rete intranet aziendale e nell'ambito della formazione d'ingresso ai neoassunti ai quali vengono illustrati i contenuti del codice valoriale, 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, sono pari a oltre **440.000 euro** (vedi tabella n. 59).

Nel 2009 **le ore di formazione pro capite**⁹³ sono 14,7 (erano 15,5 lo scorso anno).

Le ore di formazione erogate al personale femminile sono state 17.165, pari al 24,4% del totale.

Tabella n. 59 – I CORSI E I COSTI DELLA FORMAZIONE (2008-2009)

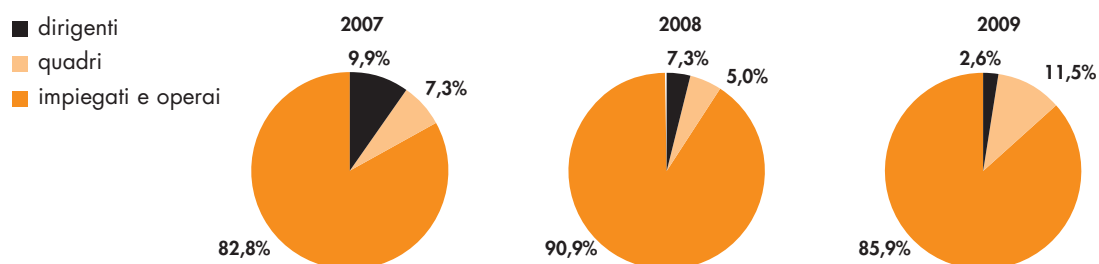
tipologia corsi	n. corsi		n. edizioni		n. partecipazioni (*)		distribuzione % partecipazioni		costi (**) euro	
	2008	2009	2008	2009	2008	2009	2008	2009	2008	2009
informatica	15	41	23	52	152	514	2,4%	6,7%	7.686	10.920
inserimento neo-assunti	15	27	40	35	486	441	7,8%	5,7%	0 ^(*)	10.822 ^(*)
linguistica	9	25	15	25	39	70	0,6%	1,0%	5.741	27.923
tecnico-specialistica	228	267	235	505	1.896	3.923	29,9%	51,0%	341.767	229.282
manageriale	27	24	52	24	262	133	4,1%	1,7%	110.175	25.455
amministrativo-gestionale	11	17	24	23	194	272	3,1%	3,5%	20.070	27.409
sicurezza, privacy e ambiente	56	82	74	190	3.300	2.338	52,1%	30,4%	44.847	110.614
totale	361	483	463	854	6.329	7.691	100%	100%	530.286	442.425

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

(**) Costi sostenuti dalle società Acea SpA, Acea Distribuzione, Acea Reti e Servizi Energetici, Acea Ato 2, Acea Ato 5, LaboratoRI, le 4 società della JV con Electrabel e Acea8cento.

(*) La formazione erogata ai neo assunti viene realizzata anche con la docenza di risorse interne al Gruppo.

Grafico n. 30 – RIPARTIZIONE ORE DI FORMAZIONE PER QUALIFICA (2007-2009)



La collaborazione con il mondo universitario e le scuole superiori

Le attività di ricerca, gli stage e i tirocini, gli eventi e i momenti di incontro tra aziende e studenti, le docenze del personale aziendale nell'ambito di master universitari sono alcune tra le molteplici forme di collaborazione e partnership che Acea intrattiene con il mondo universitario.

Nei primi mesi del 2009 è giunto a conclusione il **Programma Fixo** (Formazione e Innovazione per l'Occupazione), al quale Acea aveva aderito nel 2008 con l'obiettivo di potenziare la sinergia tra mondo delle imprese e sistema universitario. Durante l'incontro conclusivo sono stati presentati i risultati raggiunti la cui valutazione è avvenuta alla luce di una riflessione comune tra mondo universitario, politico e produttivo circa l'efficacia del programma e le reali prospettive occupazionali offerte ai giovani neolaureati. Acea, presente all'evento, ha condiviso l'esperienza relativa agli inserimenti realizzati nella holding: grazie al programma, infatti, l'azienda ha attivato 12 stage, a seguito dei quali sono stati inseriti 7 giovani neolaureati presso alcune strutture aziendali.

⁹³ Indicatore costruito rapportando il numero delle ore di frequenza (70.390 nel 2009) alla forza lavoro media (4.799 nel 2009).

Nel 2009 Acea ha sostenuto alcuni progetti formativi, tra cui il **Master in Corporate Citizenship** – strategie integrate di responsabilità sociale – di Fondaca (Fondazione per la cittadinanza attiva) con l’offerta di due borse di studio, a copertura della quota d’iscrizione, destinate, in via prioritaria, ai figli di dipendenti delle società del Gruppo; il **Master in Procurement Management** – Approvvigionamenti e Appalti – dell’Università di Roma Tor Vergata, con l’offerta di una borsa di studio, a copertura della quota d’iscrizione, ad uno studente meritevole che ha avuto l’opportunità di effettuare uno stage presso Acea SpA; il **Master Safe** – Sostenibilità Ambientale Fonti Energetiche e nell’ambito del corso Hr Academy di Consel – Consorzio Elis **il progetto $E=mc^2$ [Energie nuove = (Motivazione x Capitale Umano)²]** (vedi box).

Box – Il progetto $E=mc^2$ [Energie nuove = (Motivazione x Capitale Umano)²]

Il progetto $E=mc^2$ [Energie nuove = (Motivazione x Capitale Umano)²] è stato realizzato con la collaborazione di giovani neolaureati, i quali attraverso un’indagine statistica hanno rilevato presso i giovani che si affacciano al mondo del lavoro (neodiplomati, neolaureati e laureandi) la percezione dell’immagine di Acea.

L’indagine ha fornito spunti utili allo sviluppo di un piano di *Employer Branding* finalizzato alla trasmissione presso i ragazzi

di un’immagine dell’azienda coerente con quella di una multiutility quotata in borsa, in forte espansione e cambiamento, che rappresenta un’opportunità lavorativa per giovani dinamici e desiderosi di apportare innovazione.

In particolare, uno degli obiettivi dell’indagine è stato quello di elaborare le opportune azioni correttive capaci di generare la necessaria attrazione da parte di Acea nei confronti di giovani talenti.

Acea ha inoltre partecipato ad appuntamenti di rilievo nazionale che le hanno consentito di confrontarsi con il mondo universitario e di formazione superiore, realizzando opportunità di incontro diretto con i giovani studenti anche attraverso colloqui individuali di orientamento e approfondimento.

Le principali iniziative del 2009 sono state: la **“XIX edizione del Job Meeting & Trovavoro.it”** in cui laureati e laureandi hanno acquisito informazioni sui profili richiesti da Acea, sugli strumenti di reclutamento e sul processo di selezione; il **“Master in Antitrust e regolazione dei mercati”** in cui sono stati presentati agli studenti i business di Acea e gli impatti della regolazione sulle attività dei settori presidiati; il **“Global Village”** un campus d’orientamento, formazione e lavoro rivolto ai 600 migliori neolaureati under 29 selezionati dalle Università del territorio nazionale; **“Il Giorno del Lavoro”** grazie al quale i candidati hanno potuto confrontarsi con le opportunità di lavoro offerte da oltre 100 aziende, Acea inclusa; il **Forum Lavoro**, organizzato dall’Università di Tor Vergata di Roma e il **Career Day** organizzato dalla Libera Università Internazionale degli Studi Sociali.

Nel corso dell’anno, **Acea ha assunto 30 giovani laureati**: 9 dei quali provenienti da precedenti esperienze formative svolte presso le società del Gruppo. L’azienda ha inoltre attivato **34 stage formativi** e **33 tirocini di orientamento professionale rivolti agli studenti universitari o neolaureati**.

E’ infine proseguita nel 2009 la collaborazione avviata lo scorso anno dalla società Acea Ato 2 con alcuni istituti romani professionali e tecnico-industriali, nell’ambito del progetto **alternanza scuola-lavoro**: la società ha ospitato **27 tirocinanti** che hanno avuto modo di arricchire la loro formazione scolastica con competenze pratiche acquisite nell’operatività dell’azienda e attraverso le visite agli impianti.

La comunicazione interna

Il portale aziendale **Intranet** e l’*house organ* aziendale sono i due canali principali attraverso cui Acea comunica **con i propri dipendenti**.

Nel corso del 2009 l’*house organ* è stato temporaneamente sospeso per essere rinnovato nei contenuti e nella veste grafica ed è stato riproposto a fine anno con la denominazione di **AceaMagazine**. Il numero zero del periodico, uscito in dicembre, è stato un numero speciale, dedicato al Centenario aziendale, che ha inteso ripercorrere e valorizzare la storia e le memorie della società.

Intranet è il portale aziendale riservato ai dipendenti, in aggiornamento quotidiano, in cui sono reperibili le principali informazioni sulle società e il personale del Gruppo, i documenti ufficiali (Bilanci, codici valo-

riali, politiche, regolamenti ecc.), le procedure aziendali, le disposizioni organizzative e i comunicati, la rassegna stampa quotidiana, oltre a quella parlamentare e ad altri contenuti. Nel corso degli anni sono state sviluppate **sezioni di approfondimento** ricche di contenuti su tematiche diverse: Responsabilità Amministrativa, Regole e valori, Tutela del Risparmio, Qualità, Formazione, Legge 262/2005, Sicurezza, Pari Opportunità.

Nel corso del 2009, coerentemente con il crescente processo di sensibilizzazione operato all'interno del Gruppo rispetto alle tematiche relative alla sicurezza, la sezione dedicata è stata potenziata e arricchita di contenuti. Essa è attualmente strutturata in tre parti: il **contesto normativo** con gli aggiornamenti normativi e la rassegna stampa in tema di sicurezza, la **sicurezza in Acea** in cui è presente la politica aziendale in materia, l'**organizzazione della sicurezza** che raccoglie il funzionigramma e le figure incaricate, il manuale del Sistema di Gestione della Sicurezza sul Lavoro (SGSL) e le procedure-istruzioni di lavoro.

Le attività sociali

Perimetro di riferimento

Le informazioni e i dati presentati in Le attività sociali riguardano: Acea SpA, Acea Distribuzione, Acea Reti e Servizi Energetici, Acea Ato 2, Acea Ato 5, LaboratoRI, le 4 società della JV con Electrabel e Acea8cento.

il Circolo Ricreativo Aziendale (CRA), l'Associazione Medaglie d'oro (vedi box dedicato) e l'Associazione Nazionale Mutilati e Invalidi Civili (ANMIC) sono alcune delle principali strutture organizzative che in azienda svolgono attività di tipo sociale coinvolgendo in modo diretto i dipendenti.

I **soci iscritti al Circolo ricreativo aziendale** (CRA) aumentano nel 2009, raggiungendo le **4.468 unità** inclusi i dirigenti (erano 4.451 nel 2008), e crescono anche le richieste di fruizione dei numerosi servizi offerti, grazie alla loro qualità e ai costi contenuti.

Il Circolo, come ogni anno, ha seguito l'attività dell'**asilo nido aziendale**, aperto sia ai figli dei dipendenti che ai figli di residenti nel Municipio I, che attualmente ospita il numero massimo previsto dalla capacità recettiva della struttura: **49 bambini**.

Nel corso dell'anno il CRA ha gestito il rapporto con la compagnia di assicurazione che garantisce l'**assistenza sanitaria complementare ai dipendenti aziendali e ai familiari a loro carico**, e ha riconosciuto alcune borse di studio a figli di dipendenti, studenti di scuole superiori e universitari, meritevoli per i risultati ottenuti nello studio.

Inoltre, la convenzione con un istituto erogatore di prestiti personali (con particolari agevolazioni); la consulenza gratuita in materia legale e l'offerta di **attività ricreative, sportive e culturali**, a costi convenienti, sono alcuni dei servizi riproposti nel triennio considerato (vedi tabella n. 60).

Tabella n. 60 – I SOCI CHE HANNO USUFRUITO DEI SERVIZI DEL CRA (2007-2009)

	2007	2008	2009
soci che hanno usufruito di servizi turistici	2.780	2.940	2.950
soci che hanno partecipato ad iniziative sportive	2.150	2.200	2.169
soci che hanno usufruito di contributi per attività sportive	550	501	565
ragazzi che hanno usufruito dei centri estivi	590	106	127
ragazzi che hanno usufruito delle vacanze studio	45	54	36
soci interessati a ratei assicurativi	3.020	3.090	1.362
soci interessati a ratei per acquisti	150	165	97
soci iscritti al Touring.Club.Italiano (T.C.I.)	85	85	61
soci partecipanti a visite culturali	1.592	1.598	1.499
soci interessati ad attività teatrali	1.300	1.330	1.286
numero di rimborsi assicurativi di tipo assistenziale	787	670	713
soci che hanno beneficiato del "dono della Befana"	925	689	683
soci che hanno beneficiato di borse di studio	35	58	73

Il CRA ha sostenuto anche numerose **iniziative di solidarietà**, ad esempio 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) e contribuendo alle attività del Comitato pro Africa di Acea (vedi anche capitolo *Clienti e collettività*, paragrafo *Eventi e solidarietà*) anche tramite la vendita del calendario *Below2010 12 scatti per l'Africa*, il cui ricavato è stato interamente destinato alla realizzazione di pozzi idrici in Burkina Faso.

Box – L'Associazione Medaglie d'oro

L'Associazione delle Medaglie d'oro ha tra i propri soci **pensionati e dipendenti che hanno maturato almeno 20 anni di servizio presso l'azienda e fornisce loro assistenza in campo previdenziale, fiscale e assicurativo**; al 31 dicembre 2009 contava 1.079 iscritti: 917 pensionati e 162 dipendenti in servizio.

L'Associazione sostiene anche iniziative di natura culturale e sociale e, nel 2009, ha provveduto a:

- realizzare 2 giornate sociali, con l'assegnazione di riconoscimenti ai soci iscritti da 20 anni e a dipendenti entrati in pensione nel corso dell'anno;

- assegnare di borse di studio a figli di soci;
- organizzare visite a mostre e musei, turismo sociale e vacanza in Italia e all'estero;
- partecipare al Comitato pro Africa per la scelta dei progetti da finanziare;
- dare supporto fiscale ai soci, offrendo loro gratuitamente la compilazione dei modelli 730 da parte di un CAF incaricato;
- organizzare corsi gratuiti di informatica.

L'**Associazione Nazionale Mutilati e Invalidi Civili (ANMIC)** collabora con l'azienda ai fini del buon inserimento di persone disabili o affette da patologie (rappresentati in Acea, al 31/12/2009, da 234 dipendenti) e, nel tempo, tale sinergia ha agevolato l'abbattimento delle barriere architettoniche presenti nelle sedi aziendali e il miglioramento della sicurezza degli ambienti di lavoro.

L'ANMIC, riconosciuta dallo Stato nel 1956 e dall'azienda nel 1957, tutela gli iscritti ed offre loro alcuni servizi, ha inoltre stipulato alcuni accordi, come quelli raggiunti con Unipol SpA e il CRA, in materia di rimborsi di spese mediche e sanitarie.

DOVE SPICCA LA TUA FANTASIA C'È LA NOSTRA ENERGIA.

SOLIDALE
acea
ACEA. IL TUO MONDO AL CENTRO DEL NOSTRO.

Grafico n. 31- PERCENTUALE DI VALORE AGGIUNTO DISTRIBUITO AD AZIONISTI E FINANZIATORI (2009)



Il Codice Etico Acea dedica l'art. 16 al rapporto con gli azionisti e orienta l'agire d'impresa alla massima correttezza e trasparenza. Inoltre, il codice valoriale è integrato dai diversi regolamenti operativi che disciplinano la conduzione delle Assemblee, l'Internal Dealing⁹⁴, la predisposizione della documentazione societaria, i rapporti con le parti correlate ecc., a garanzia di un flusso informativo costante e corretto con i soci e con i finanziatori, attuali e potenziali, di parità di trattamento degli azionisti, di una esauriente e tempestiva comunicazione al mercato e alle autorità di vigilanza in merito ad informazioni rilevanti. La Funzione **Investor Relations** della holding, alle dipendenze dell'Amministratore delegato, è dedicata alla gestione ottimale delle relazioni con la comunità finanziaria.

Il flusso economico verso azionisti e finanziatori

Conseguentemente alla chiusura negativa dell'esercizio 2009 (vedi paragrafo *Gli indicatori economici generali in L'identità aziendale*), l'Assemblea degli azionisti della capogruppo ha approvato, su indicazione del Consiglio d'amministrazione, la copertura delle perdite con le riserve: non vi è stata pertanto distribuzione del dividendo.

Tabella n. 61 – UTILE DISTRIBUITO AGLI AZIONISTI DEL GRUPPO (2008-2009)

(in milioni di euro)	2008	2009
utile distribuito ai soci di Acea SpA	139,92	0
utile di terzi	5,56	5,56
totale	145,5	5,56

Le azioni Acea, confrontate con gli indici di riferimento e con il valore dei comparables nazionali (vedi grafico n. 32 e tabella n. 62), hanno avuto una performance negativa. Infatti, al 31/12/2009, il titolo ha registrato un prezzo di riferimento di 7,48 euro (**capitalizzazione**: 1.593 milioni di euro) **in flessione** del 18,5% rispetto alla medesima data dell'anno precedente.

Il **valore aggiunto** distribuito allo stakeholder **finanziatore** è stato **circa 106 milioni di euro**, in **diminuzione del 15,7%** rispetto ai 125,8 milioni di euro dell'anno precedente (sui quali incidevano circa 3 milioni di

⁹⁴ 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.

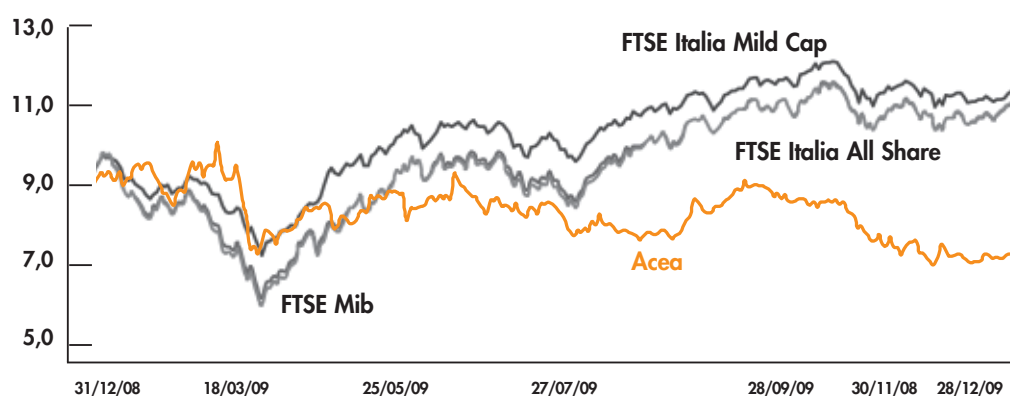


Tabella n. 62 – VARIAZIONE DEL VALORE DEL TITOLO: CONFRONTO CON I COMPARABLES (2009/2008)

società	variazione % 31.12.09 (rispetto al 31.12.08)
Acea	-18,50%
A2A	+15,34%
Hera	+5,82%
Iride	+43,38%
Enia	+37,79%
Ascopiave	+2,10%
AcegasAps	-17,05%
Enel	+1,53%
Snam Rete Gas	+6,84%
Terna	+28,48%
media escluse Acea, Snam Rete Gas e Terna	+12,70%

oneri su *Interest Rate Swap* non evidenziati nel dato pubblicato l'anno scorso) principalmente a causa dei minori interessi generati sia dal fabbisogno a breve che a medio-lungo termine.

I rating delle agenzie

L'agenzia internazionale Fitch a novembre 2009 ha ridotto il rating "emittente di lungo termine" di Acea da A+ ad A, con outlook negativo. Il rating è stato rivisto in considerazione della previsione di debito in crescita, dovuta sia alla pianificazione di ingenti investimenti che all'ipotesi di una minore contribuzione del business elettrico non regolato, condizionata dalla contrazione della domanda di energia.

Standard & Poor's ha, confermato il rating A sul debito a lungo termine e quello A-1 sul debito a breve, con outlook negativo. La valutazione espressa dall'agenzia è legata a previsioni di possibili difficoltà che Acea potrebbe incontrare «nell'ottenere un miglioramento dei parametri creditizi tale da mantenerli in linea con il rating A». Inoltre, S&P cita tra i fattori che hanno «ulteriormente aumentato il debito del Gruppo» i 122 milioni di euro versati per la copertura di oneri fiscali e il pacchetto di bonus legati alla fuoriuscita del management. Ciò nonostante, si legge ancora, Acea ha «migliorato decisamente la sua liquidità attraverso l'emissione di titoli a lungo termine non rimborsabili anticipatamente».

Tabella n. 63 – RATING 2009

agenzia	rating a lungo termine	rating a breve termine
Fitch	A	F1
S&P's	A	A-1

La comunicazione finanziaria

Nel corso del 2009 sono stati pubblicati circa 140 studi e/o note su Acea e l'Unità Investor Relations ha organizzato circa 50 incontri *one on one*⁹⁵ con **investitori italiani e internazionali**, oltre a *conference call* con analisti che coprono il titolo Acea e presentazioni allargate (*roadshow*⁹⁶) a Londra.

Nell'indagine annuale **Webranking Italia Top100**⁹⁷, che valuta la comunicazione istituzionale e finanziaria on-line delle 100 società a maggiore capitalizzazione presenti sul listino di Piazza Affari, tramite l'analisi di aspetti contenutistici e funzionali dei siti web aziendali in lingua inglese, Acea ha registrato un significativo **declassamento**, perdendo 34 posizioni rispetto allo scorso anno. Nel merito è da segnalare che l'indagine si è svolta nel breve periodo in cui Acea stava provvedendo a caricare la nuova versione del sito web aziendale – **completamente ridisegnato nel 2009** – e non erano pertanto ancora disponibili né informazioni complete né la versione in lingua inglese.

Tabella n. 64 – WEBRANKING ITALIA TOP 100: ACEA IN CLASSIFICA (2007-2009)

	2007	2008	2009
posizionamento	39	57	91
punteggio	46,75	29,25	15,25

Proprio nel corso dell'anno, Acea, consapevole dei miglioramenti da porre in essere nell'informazione via web, ha lanciato il **sito, in italiano e in inglese, del Bilancio economico consolidato** (<http://acea2008.message-asp.com/>), in riferimento all'esercizio 2008, che consente un accesso agevole e mirato ai principali dati economico-patrimoniali.

Nella **sezione del sito internet istituzionale dedicata agli "Azionisti"**, anch'essa rinnovata nel 2009, continuano ad essere fruibili tutti i documenti economico finanziari, le presentazioni, i dati di sintesi, i comunicati ed altre informazioni di interesse. Sono inoltre disponibili on line **l'andamento del titolo, in tempo reale, e la pagina "Highlight"**, tramite la quale è possibile visionare, in modo interattivo, i grafici relativi ai dati economici degli anni più recenti, compararli tra loro e con quelli dei maggiori competitors nazionali.

Finanza etica

L'evoluzione della finanza etica

Sebbene il 2009 sia stato un anno estremamente complesso per il mercato finanziario, in Europa il numero di **fondi di investimento socialmente responsabili (SRI)**, destinati al mercato diffuso, è **umentato del 27%** rispetto al 2008, con **146 fondi in più**, segnando la più elevata crescita in termini percentuali registrata negli ultimi nove anni. E' quanto risulta dal *Green, social and ethical funds in Europe*⁹⁸, a cura di Vigeo Italia, che indica anche **l'incremento del valore del patrimonio gestito**, giunto a superare i **53 miliardi di euro nel 2009** (+9% rispetto allo scorso anno), a testimonianza della crescente fiducia degli investitori nella solidità dell'investimento responsabile (vedi grafici nn. 33-35).

Se si guarda più in dettaglio, la situazione mostra differenziazioni nei diversi paesi: di fatto, il mercato è dominato da Francia, Belgio, Gran Bretagna e Svizzera che da soli rappresentano all'incirca il 67% dei fondi SRI e oltre il 70% del valore complessivo degli asset gestiti. Nel 2009, il numero di fondi SRI è aumentato nella maggior parte dei paesi esaminati, con l'eccezione di Italia e Spagna rimaste ferme rispetto allo

⁹⁵ Si tratta di incontri informativi individuali tra azienda emittente e potenziali investitori.

⁹⁶ Letteralmente "spettacolo itinerante", si tratta di eventi di presentazione della società emittente su varie piazze finanziarie.

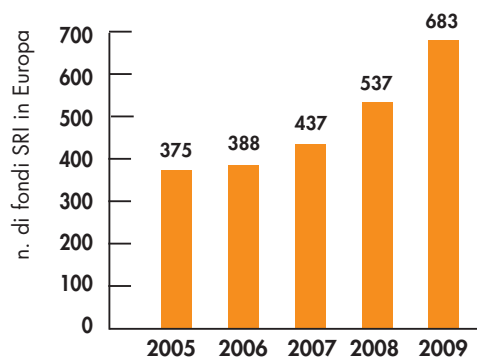
⁹⁷ L'indagine viene condotta ogni anno da Hallvarsson & Halvarsson (H&H), società svedese leader nella comunicazione finanziaria che, in base ai risultati ottenuti dalla valutazione di circa 140 parametri, definiti da un panel di esperti, assegna a ciascuna società presa in esame un punteggio e pubblica una graduatoria.

⁹⁸ Il report, pubblicato annualmente e giunto alla nona 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, Lussemburgo, Norvegia, Olanda, Regno Unito, Spagna, Svezia e Svizzera e vengono presi in considerazione i fondi retail verdi, sociali ed etici attivi al 30 giugno 2009.

scorso anno e l'evidenziazione di una particolare vivacità di Francia, Belgio e Germania; mentre il valore degli asset gestiti, in una generale situazione di contrazione o stasi, si è incrementato, sia pure notevolmente, soltanto in Francia, Germania, Austria e Belgio.

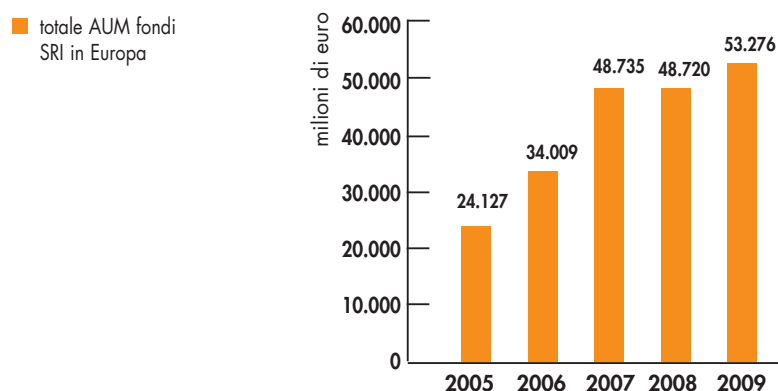
Secondo gli analisti di Vigeo, **l'andamento dei fondi SRI e del valore degli asset in Europa**, in una fase così difficile per il mercato finanziario, **è particolarmente rimarchevole** ed indica che il settore, sia pure ancora di nicchia, è vitale e in grado di esercitare attrattiva.

Grafico n. 33 – NUMERO DI FONDI SRI IN EUROPA CUMULATI (2005-2009)



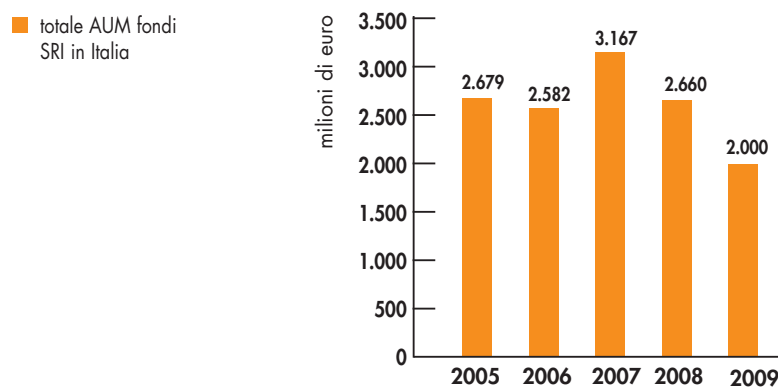
Fonte: Vigeo Italia, Green, social and ethical funds in Europe, 2009 Review.

Grafico n. 34 – TOTALE ASSET UNDER MANAGEMENT PER I FONDI SRI IN EUROPA (2005-2009)



Fonte: Vigeo Italia, Green, social and ethical funds in Europe, 2009 Review.

Grafico n. 35 – TOTALE ASSET UNDER MANAGEMENT PER I FONDI SRI IN ITALIA (2005-2009)



Fonte: elaborazioni Acea su dati Vigeo Italia, Green, social and ethical funds in Europe, 2005-2009.

Gli analisti etici valutano Acea

Di seguito sono elencati gli analisti di finanza etica che valutano la condotta di Acea in base a parametri di sostenibilità economica, sociale e ambientale ed è presentata una sintesi dei giudizi da loro espressi, tramite scale di valutazione o in maniera descrittiva, nel corso del 2009.

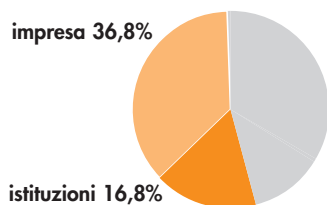
Axia ha confermato il rating di Acea in classe **A+++** (scala A/A+++)¹ all'interno dei propri indici etici: **Axia Ethical Italia** e **Axia CSR Italia**. Tali indici comprendono le principali società, per livello di capitalizzazione, trattate sulla Borsa di Milano che hanno superato, a seconda delle liste in cui sono incluse, criteri di esclusione e criteri positivi di promozione della sostenibilità.

ECPI include il titolo Acea nell'**ECPI Ethical Index EMU** con un **rating di EE (scala E- /EEE)**. Tale indice è composto da 150 società ad elevata capitalizzazione dell'area EMU (Economic and Monetary Union) che hanno superato gli screening di sostenibilità positivi (valutazioni di merito su 100 criteri) e negativi (esclusione delle società attive in settori controversi).

Kempen/SNS, che esamina Acea dal 2005, **riscontra costanti miglioramenti** nelle performance e nell'impegno alla rendicontazione da parte della società, **attribuendole il "pass status" nell'universo investibile Kempen SNS Socially Responsible Investing Universe**. In particolare, sono valutati positivamente l'adozione del Codice Etico del Gruppo e l'istituzione del Comitato etico, la Politica ambientale, la diffusa applicazione del Sistema di gestione ambientale ISO14000 e una rendicontazione ambientale ricca e dettagliata.

Eiris, società leader in Europa nella ricerca nel campo della responsabilità sociale d'impresa, ha **confermato anche per l'anno in esame giudizi estremamente positivi** su Acea. Sono stati specialmente apprezzati tutti gli aspetti di gestione ambientale (l'impegno, la politica, i risultati e la reportistica), gli strumenti di governance societaria, tra cui il Codice Etico del Gruppo e la politica anticorruzione, le politiche e i sistemi attinenti le tematiche d'interesse generale per gli stakeholder (ad esempio la salute e la sicurezza, le pari opportunità ecc). Quale aspetto da migliorare viene segnalato l'approccio globale ai diritti umani ma di contro l'analista osserva che Acea ha solo un coinvolgimento marginale in paesi "a rischio".

Grafico n. 36 – PERCENTUALE DI VALORE AGGIUNTO DISTRIBUITO ALLE ISTITUZIONI E ALL'IMPRESA (2009)



Il Gruppo Acea ha orientato la propria strategia aziendale verso una gestione d'impresa capace di presidiare e migliorare la sostenibilità economica dei business avendo cura, al contempo, di interagire in modo costruttivo con i diversi attori presenti nei contesti di operatività. In tal senso è particolarmente rilevante l'impegno nella costruzione di forme di collaborazione con gli stakeholder istituzionali, condotte nel rispetto dei reciproci ruoli, in una logica di riduzione dei possibili contrasti e individuazione di vantaggi comuni, tenendo in dovuta considerazione le esigenze delle comunità e dei territori di riferimento.

Il rapporto con le Istituzioni

I rapporti tra Acea e le istituzioni si sviluppano entro un complesso sistema reticolare la cui gestione avviene non solo nel rispetto della normativa vigente ma secondo i principi e le regole definiti nei codici valoriali del Gruppo, coniugando la natura sia economica che sociale della relazione (corresponsione di imposte e tasse, rapporti con le istituzioni locali, con le Authorities di settore, dialogo con le Associazioni dei consumatori ed altre rappresentanze civili, collaborazioni professionali e istituzionali, ecc.).

Nel 2009, il **valore aggiunto distribuito alle istituzioni** è di circa **149 milioni di euro** (+37,5% rispetto all'anno precedente). Tale importo **comprende** quanto corrisposto alle pubbliche amministrazioni in termini di **imposte e tasse**, al netto dei contributi ricevuti a vario titolo da Acea, e quanto versato agli enti di settore sotto forma di **contributi associativi** (Acea aderisce a Federutility e all'Unione degli industriali e delle imprese di Roma).

Per quanto attiene le imposte sul reddito, rispetto al 2008 rilevano sia la contrazione delle **imposte correnti** di circa il 20% (passate dai 124 milioni di euro del 2008 ai 99,5 milioni del 2009), dovuta alla minore redditività registrata nell'esercizio, sia l'importo di 78,9 milioni di euro iscritto a bilancio per il **recupero delle imposte** non versate dalle imprese di servizio pubblico in regime di esenzione fiscale e classificati come aiuti di Stato dal decreto legge 185/2008 e successiva legge di conversione. La **fiscaltà differita** evidenzia un effetto positivo sui conti per circa 30,6 milioni di euro.

Il Codice Etico del Gruppo dedica specifica attenzione ai rapporti con le istituzioni politiche e gli organismi sindacali, l'articolo 19 stabilisce che:

«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».*

Il presidio delle relazioni con gli stakeholder istituzionali è definito da un articolato modello organizzativo aziendale. Esso prevede l'attribuzione esclusiva al **Presidente di Acea SpA** della **rappresentanza politica** e della **definizione delle strategie istituzionali**, individua presso l'**Unità Rapporti Istituzionali** il monitoraggio normativo rispetto ai business aziendali, attribuisce all'**Unità Regolamentazione, mercato e studi** la gestione dei rapporti con le **Autorità di riferimento** e alla **Direzione Affari Legali e Societari** il presidio della comunicazione verso le **Autorità di vigilanza** su società e mercato mobiliare (Borsa e Consob).

La cura degli aspetti di natura "tecnico-specilistica" dei servizi erogati è direttamente affidata alle società operative del Gruppo che gestiscono ciascun servizio – idrico, elettrico, di illuminazione pubblica – **di concerto con le Amministrazioni locali**, attraverso il confronto e forme di consultazione con le entità di regolazione e legislazione come le Autorità d'Ambito e l'Autorità per l'energia elettrica e il gas.

Acea, attraverso l'Unità Tutela del Patrimonio della Funzione Sicurezza e Tutela, segue i lavori dell'Osservatorio Sicurezza Nazionale (OSN), struttura che, per incarico della Presidenza del Consiglio dei Ministri, coordina i lavori preparatori alla norma nazionale di recepimento della Direttiva 2008/114/CE del Consiglio Europeo, relativa all'individuazione e alla designazione delle infrastrutture critiche europee e alla valutazione della necessità di migliorarne la protezione.

Nel corso del 2009 particolarmente significativa è stata la collaborazione di Acea con la Protezione Civile in occasione del sisma devastante che ha colpito l'Abruzzo e in particolare L'Aquila. Acea si è mobilitata dando il suo contributo per l'invio di container con servizi idrici e autobotti e la realizzazione di impianti elettrici a favore delle vittime del terremoto (vedi box).

Tra le altre **sinergie** che Acea ha nel tempo sviluppato con diversi **partner istituzionali** un accordo rilevante è il **Protocollo d'intesa per il riassetto della rete elettrica**, siglato sin dal 2007 tra il Comune di Roma, la Regione Lazio, Terna SpA, l'Ente Parco regionale di Veio, Romanatura e Acea Distribuzione SpA: i numerosi iter autorizzativi per l'attuazione del progetto, che interesserà un territorio inclusivo di **11 aree natu-**

Box – Emergenza sisma in Abruzzo: i volontari di Acea Distribuzione e di Acea Ato 2 con la Protezione civile

A seguito del violento terremoto che il 6 aprile del 2009 ha colpito la zona dell'Aquila, in Abruzzo, provocando oltre 300 vittime e gravissimi danni agli edifici dei numerosi comuni ricadenti nell'area dell'epicentro sismico, **Acea Distribuzione e Acea Ato 2**, chiamate dalla Direzione Operativa di Comando e Controllo del Dipartimento della **Protezione Civile**, hanno tempestivamente offerto il loro contributo, con un intervento del valore complessivo di 160.000 euro, mettendo a disposizione uomini e materiali per l'invio di autobotti e container con servizi idrici e la realizzazione di impianti elettrici nei centri di accoglienza che hanno ospitato migliaia di sfollati dalle zone a rischio.

In particolare, i tecnici e gli ingegneri di Acea Distribuzione hanno verificato le condizioni di elettrificazione dei centri di accoglienza allestiti, hanno progettato gli impianti da realizzare negli 8 centri sprovvisti di alimentazione elettrica, definito il piano d'azione, trasferito i materiali e intrapreso le attività. Le inevitabili difficoltà logistiche dell'intervento – strade interrotte, località site ad alta quota, costante maltempo e reiterazione di scosse sismiche di più lieve entità – sono state superate **operan-**

do senza soluzione di continuità, con base Roma e trasferimento quotidiano delle squadre, composte da tecnici di Acea Distribuzione e risorse esterne della ditta Cebat Srl, ulteriormente rafforzate da alcuni elementi dell'XI Battaglione Guastatori del Genio Militare, presenti in loco, per un totale di 20 uomini. Nell'arco di 9 giorni sono stati realizzati gli impianti elettrici **presso i campi tenda di Collepietro, Castel del Monte, Ofena, Navelli, Villa S. Lucia, S. Benedetto in Perillis, Capestrano, Bussi sul Tirino, indispensabili per portare luce e calore agli sfollati**, alimentando 156 tende da campo, 3 shelters igienici, un tendone da adibire a sala comune e un container per la refrigerazione degli alimenti; a tal fine sono stati posati circa 12 km di cavi e messi in opera 20 quadri generali di fornitura e 180 interruttori magnetotermici differenziali a protezione delle linee. L'intervento di Acea Distribuzione e Acea Ato 2, particolarmente apprezzato per l'efficienza e la professionalità dimostrata, ha ricevuto nel mese di marzo 2010 il "Premio simpatia" da parte del Comune di Roma, che ogni anno valorizza iniziative meritevoli a favore della collettività.

rali protette, sono in fase avanzata e i lavori dovrebbero partire nel 2010 (vedi box di approfondimento in *Le relazioni con l'ambiente*).

E' proseguita la collaborazione con la Provincia di Perugia finalizzata al trasferimento di conoscenze e competenze: Acea ha infatti offerto all'amministrazione locale il proprio servizio di consulenza su questioni giuridiche in materia di appalti, mediante chiarimenti su quesiti specifici e l'assistenza in sede di gara.

Acea, entro i rapporti con il Comune di Roma, collabora con il **Difensore Civico**: un organo indipendente, di nomina comunale, che funge da **mediatore tra la pubblica amministrazione e i cittadini**, tutelando questi ultimi anche rispetto a ritardi, disfunzioni, irregolarità nell'erogazione dei servizi erogati dalle aziende del Gruppo Comune di Roma. In azienda il presidio di tale attività è affidato all'Unità Rapporti Istituzionali che si occupa di curare la comunicazione tra i cittadini e l'azienda, dando risposta alle richieste pervenute.

Nel 2009 **le segnalazioni trasmesse ad Acea sono state 110** (140 nel 2008) e hanno riguardato per il 21% il servizio di illuminazione pubblica, per il 14% il servizio di distribuzione di energia elettrica, per il 38% quello di vendita di energia elettrica e per il 27% il servizio idrico. **Tali segnalazioni hanno avuto risposta nella totalità dei casi.**

Acea cerca sempre di operare nel rispetto del contesto sociale, prestando ascolto alle legittime istanze della cittadinanza, anche in merito agli impatti delle infrastrutture produttive. In particolare, **nel 2009, il Comune di San Vittore del Lazio è stato insignito del premio Pimby** – Please In My Back Yard – per l'ampliamento del Termovalorizzatore gestito dalla società EALL del Gruppo Acea.

Il riconoscimento viene conferito agli amministratori locali che contribuiscono a diffondere una cultura sostenibile e dà visibilità a esperienze virtuose nel campo della corretta informazione, della comunicazione ambientale e del coinvolgimento dei portatori di interesse del territorio. Nella motivazione del premio attribuito al Comune di San Vittore si legge: *«Il termovalorizzatore di San Vittore nasce grazie a un processo istruttorio rigoroso e lineare (...). Alla sua realizzazione hanno partecipato in piena sintonia il Comune di San Vittore, la Provincia di Frosinone ed EALL, società del Gruppo Acea. E grazie anche alla fattiva collaborazione della comunità locale, dell'Università di Cassino e delle aziende presenti sul territorio, oggi a San Vittore è ubicato il più grande e importante impianto di termovalorizzazione della Regione Lazio. Ciò dimostra che lo smaltimento dei rifiuti, effettuato nel rispetto dell'ambiente e nell'accordo tra le varie parti può essere fonte di benessere per la comunità».*

Un altro importante riconoscimento ricevuto da Acea nel corso dell'anno, in qualità di **azienda di pubblici servizi che si è distinta per le buone pratiche di responsabilità sociale** realizzate a beneficio degli stakeholder, è stato il **CEEP-CSR Label**, promosso dalla Commissione Europea, nell'ambito del progetto **Discerno Tre** (vedi box di approfondimento).

Box – Il CEEP- CSR Label conferito ad Acea

Nell'ottobre 2009 Acea ha ricevuto il "CEEP-CSR Label" per il suo impegno nella responsabilità socio-ambientale per il biennio 2009-2010.

Tale importante riconoscimento, promosso dalla Commissione Europea, viene assegnato dal CEEP (Centro Europeo delle aziende di servizi di pubblica utilità) alle società che si distinguono nell'applicazione degli standard europei sulla responsabilità sociale d'impresa e che integrano le norme sociali e ambientali, su base volontaria, nelle proprie attività.

In tutto **15 le aziende europee premiate** (su circa 400 partecipanti) e tra queste 4 aziende italiane. Il Comitato scientifico del CEEP, di cui fanno parte rappresentanti dell'Onu, della Commissione UE e dell'Ocse, ha attribuito il prestigioso bollino ad Acea dopo una dettagliata analisi che si basa su 63 criteri e l'esame di alcuni parametri sulle singole attività. Tra gli

elementi che hanno ricevuto particolare apprezzamento l'adozione di un Codice Etico e l'adesione al Codice di Autodisciplina delle società quotate promosso da Borsa Italiana per l'implementazione di un modello di governance ispirato a principi di trasparenza e di corretto equilibrio tra gestione e controllo; le efficaci iniziative promosse nel campo del risparmio energetico e delle fonti rinnovabili dalla società Acea Reti e Servizi Energetici e la costituzione della società Acea8cento, che presidia in modo centralizzato i diversi servizi di call center e i canali di contatto remoto. Circa le attività di Acea8cento, oltre ai risultati sulla qualità e quantità del servizio reso alla clientela, è stato valutato positivamente il percorso di integrazione in azienda e di formazione continua del personale precedentemente in forza presso le aziende esterne a cui era affidato in outsourcing il servizio.

Negli anni Acea ha instaurato **con Atenei ed Enti di ricerca** rapporti di collaborazione, ormai consolidati, di diversa natura: essi prevedono sia la realizzazione, in sinergia, di **numerosi studi e progetti di carattere tecnico**, volti a sviluppare innovazione, sia la creazione di **opportunità di stage** per neolaureati (partecipazione ai job meeting), sia **l'offerta di competenze professionali** da parte di personale Acea, tramite docenze a corsi, Master, seminari, sia, infine **il sostegno dell'azienda ad alcune attività accademiche**, ad esempio con l'erogazione di borse di studio o il finanziamento di attività di ricerca particolarmente pertinenti con i business aziendali (vedi anche il capitolo *Personale e La ricerca in Le relazioni con l'ambiente*).

L'azienda 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 2009 a Centri di ricerca ed Enti di normazione

Le principali adesioni rinnovate o avvenute nel corso del 2009:

- L'Associazione Amici dell'Accademia dei Lincei
- L'Istituto di Economia delle Fonti di Energia, IEFE – Bocconi
- CSR Manager Network Italia (Altis e ISVI)
- Global Compact (ONU)
- L'Istituto di Ricerche per l'Economia e la Finanza (REF)
- L'Associazione Elettrotecnica ed Elettronica Italiana (AEI)
- il Comitato Elettrotecnico Italiano (CEI)
- L'Istituto Unificazione Italiano (UNI)
- L'Associazione Italiana di Illuminazione (AIDI)
- L'Associazione Amici della Luiss
- la Fondazione Einaudi
- L'Italian Association for Trenchless Technology (IATT)
- il World Energy Council (WEC)
- la Federazione Italiana per l'uso Razionale dell'Energia (FIRE).

L'impresa **partecipa attivamente al dibattito**, che si sviluppa di anno in anno, sui **temi di attualità e rilievo nazionale e internazionale**, garantendo la propria presenza e il proprio contributo ai momenti di incontro tra mondo imprenditoriale, comunità scientifica, istituzioni e cittadini, oltre all'attento presidio in occasione di eventi di rilievo (ad esempio il Forum della Pubblica Amministrazione, Ecopolis, l'Earth Day, Zero-emission, o ancora seminari sulla riforma dei servizi pubblici locali, su green economy ed energie alternative, sul telecontrollo delle reti, su salute e sicurezza sul lavoro, sulla responsabilità d'impresa ecc.). Nel 2009 Acea ha organizzato una tavola rotonda a cui hanno partecipato esponenti del mondo politico, istituzionale e altri soggetti interessati per dibattere dell'importante tema della sicurezza sul lavoro (vedi box).

Box – Tavola rotonda "Sicurezza sul lavoro 2009" presso il centro congressi La Fornace

Nel mese di dicembre Acea ha organizzato presso il centro congressi La Fornace una tavola rotonda con le Istituzioni e il complesso di stakeholder che, a diverso titolo, si interessano alla materia della sicurezza nei luoghi di lavoro. L'evento, a cui hanno preso parte il Presidente di Acea Giancarlo Cremonesi e altri personaggi autorevoli del mondo politico, imprenditoriale e del lavoro, ha rappresentato un momento importante di confronto diretto con le istituzioni alla luce delle molteplici modifiche

introdotte dal nuovo D. Leg. 106/09 che ha modificato in maniera incisiva il D. Lgs. 81/08.

Nel corso della giornata è stato pertanto svolto un esame tecnico approfondito delle tematiche afferenti la sicurezza e dei suoi legami con la responsabilità sociale d'impresa e con l'efficienza economica dell'azienda; si è inoltre tenuto un seminario di aggiornamento formativo di RSPP e ASPP valido ai fini dell'aggiornamento professionale obbligatorio.

La massima cura è posta anche nella gestione dei rapporti con **Federazioni, Associazioni di categoria imprenditoriali, sindacali e consumeriste** e alla conseguente valutazione delle loro istanze.

In particolare, le relazioni con le Associazioni di rappresentanza dei consumatori sono presidiate, in merito ad aspetti specifici, dalle società operative del Gruppo e coordinate dall'Unità Rapporti Istituzionali della capogruppo.

L'azienda ha avviato già da tempo un tavolo permanente di confronto con le Associazioni consumeristiche, quale occasione informale di dialogo, partecipativo e disciplinato, su progetti e temi di interesse comune.

Nel 2009, in particolare, in un'ottica preventiva rispetto all'insorgenza di possibili controversie tra l'impresa e i consumatori, a seguito di una complessa concertazione, è stato **implementato lo strumento della Conciliazione paritetica**, il cui ambito applicativo, in area laziale, **include le utenze domestiche** dei servizi idrico e di energia elettrica (vedi box di approfondimento). Per il potenziale contenzioso tra i clienti e AceaElectrabel Elettricità circa il rapporto di fornitura è operativa dal 2006, presso la Camera di Commercio di Roma, la Conciliazione Camerale: nel 2009 sono pervenute 15 domande di conciliazione e ne sono state accolte 4.

Box – La Conciliazione paritetica in Acea: uno strumento in più per i consumatori

Nel mese di maggio 2009 sono stati **sottoscritti con le principali Associazioni dei consumatori** attive nel Lazio, iscritte al Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti, **un Protocollo di conciliazione paritetica e i Regolamenti attuativi**.

La Conciliazione è un servizio gratuito fornito al cliente e consiste in una procedura stragiudiziale, volontaria e rapida, di risoluzione delle controversie con il gestore senza dover ricorrere al contenzioso legale ordinario.

Nei casi in cui le parti conciliano, la procedura si conclude con un verbale di accordo transattivo condiviso, con evidenti vantaggi dal punto di vista dei tempi, dei costi e soprattutto dei risultati.

L'iniziativa coinvolge le società Acea Ato 2 e Acea Ato 5, per il settore idrico, e AceaElectrabel Elettricità per il settore elettrico e i rispettivi clienti domestici residenti nel Lazio, rappresentati e supportati dall'Associazione dei consumatori prescelta.

I soggetti indicati partecipano attivamente all'applicazione della conciliazione e ciò qualifica la natura di tale strumento poiché sono le medesime parti che, poste su un piano paritetico, si confrontano nella ricerca di accordi reciprocamente soddisfacenti.

L'aspetto peculiare dell'accordo sottoscritto è rappresentato dalla possibilità prevista per Acea e le Associazioni dei consumatori di poter apportare, di comune accordo e al termine dei 12 mesi stabiliti per la sperimentazione iniziale della conciliazione, le modifiche ritenute opportune per la migliore efficacia della procedura.

Per rendere il più possibile fruibile lo strumento della conciliazione, sui siti internet istituzionali delle società è disponibile tutta la documentazione.

L'esperienza che ha portato alla definizione del Protocollo, frutto di concertazione, è stata presentata al Premio Etica e Impresa.

Un altro genere di relazioni che l'azienda intrattiene con altre **imprese, associazioni, enti, profit o non profit** si traducono in forme di **sponsorizzazione** di eventi culturali, ricreativi, sportivi, a valenza sociale e ambientale o in **erogazione di contributi e liberalità** a sostegno di progetti specifici (vedi i capitoli *Clienti e collettività* e *Personale*).

Lo stakeholder impresa

L'azienda manifesta un atteggiamento responsabile anche verso se stessa, tutelando il proprio patrimonio e promuovendo lo sviluppo dei business: essa, infatti, grazie ad un'oculata politica di finanziamento interno, presidia strategicamente il fabbisogno legato alla gestione operativa e alla crescita, garantita dall'attuazione del piano di investimenti.

Il valore aggiunto destinato all'impresa nel 2009 è di **325,6 milioni di euro** (vedi grafico n. 36), in contrazione rispetto ai 378,9 milioni del 2008: l'importo assomma le voci che rappresentano **l'autofinanziamento aziendale** (utili non distribuiti, ammortamenti, accantonamenti e altro), cioè tutte quelle risorse che non derivano da fonti esterne all'impresa.

In conseguenza della chiusura in passivo dell'esercizio, l'importo degli **utili non distribuiti** è negativo per 52,5 milioni di euro (l'anno precedente tale voce ammontava ad un valore positivo per 140,5 milioni di euro).

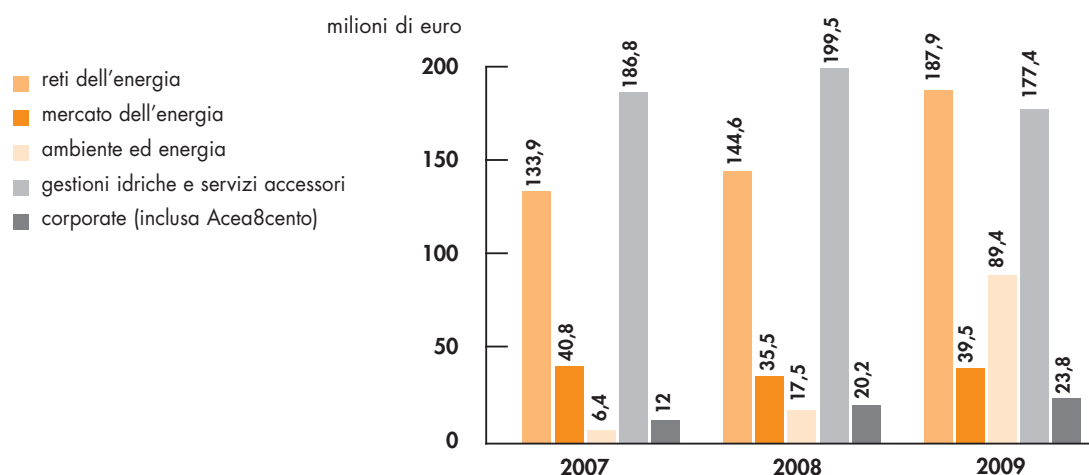
Gli **ammortamenti** risultano pari a **230,5 milioni di euro** e **crescono** in un anno di 21,6 milioni di euro oltre che per la maturazione dei piani d'investimento dei precedenti esercizi anche in ragione del significativo aumento di quelli realizzati nel 2009.

Aumenta la svalutazione dei crediti per circa **16 milioni di euro**, imputati ad AceaElectrabel Elettricità per 5,7 milioni e ad Acea Ato 2 per 6,5 milioni di euro, anche in relazione al generale andamento dell'economia. Ma è soprattutto **negli accantonamenti** che **si rilevano le variazioni più importanti**, con un **in-**

mento di **102,1 milioni di euro** rispetto al 2008 (6,56 milioni di euro). Di questi, **circa 76 milioni** sono ascritti alla **nuova stima di rischi** derivanti da eventi imprevedibili degli esercizi precedenti, tra i quali rilevano: le contestazioni fiscali in corso con l'Agencia delle Entrate per operazioni di riorganizzazione societaria attuate da Acea nel 2004 e il potenziale impatto sui conti di Acea Ato 5 a seguito delle questioni in essere sulla legittimità della tariffa applicata.

Gli **investimenti 2009** sono di **518 milioni di euro (+100,7 milioni** rispetto all'anno precedente). In dettaglio, nel confronto con il 2008, rilevano i significativi incremento nei comparti energetici: 43,3 milioni di euro in più nell'area *reti*, determinati principalmente dagli investimenti nel fotovoltaico, 6,1 milioni di euro nell'area *mercato* per gli interventi di Tirreno Power e 71,9 milioni di euro dell'area *ambiente ed energia* per il potenziamento dell'impianto di termovalorizzazione di San Vittore del Lazio.

Grafico n. 37 – RIPARTIZIONE INVESTIMENTI PER MACROAREE (2007-2009)



Nel corso del 2009 è stata potenziata l'attività di protezione aziendale, con la costituzione di un'Unità denominata **Tutela del Patrimonio** entro la **Funzione Sicurezza e Tutela** di Acea SpA, che risponde direttamente all'Amministratore delegato. Ciò ha portato, nel dicembre 2009, all'**adozione della Politica della Protezione aziendale** (vedi box).

A tale Unità è stato attribuito il compito di **definire e diffondere**, supportando le competenti funzioni e le società del Gruppo, le **linee guida e le politiche in materia di tutela, protezione fisica** (strutture fisiche di impresa) e **logica** (beni immateriali) **del patrimonio aziendale, prevenzione di fenomeni fraudolenti, privacy, sicurezza informatica**, con un costante monitoraggio del livello di allineamento alla normativa di riferimento e in relazione alle macro-valutazioni dei rischi industriali.

Per garantire l'adeguato raccordo tra l'Unità Tutela del Patrimonio e le società del Gruppo, entro ciascuna di esse sono stati individuati i Responsabili del Sistema di Gestione della Protezione (RSGP).

Nel corso dell'anno particolare impegno è stato dedicato all'**attività di sicurezza informatica** che ha portato all'emanazione, di concerto con l'Unità ICT di Acea Spa, delle linee guida di sicurezza informatica e della procedura per il nuovo controllo accessi ad alcuni siti aziendali, entrambi documenti di riferimento per tutte le società del Gruppo.

Il processo di implementazione dell'**innovazione tecnologica** viene considerato elemento essenziale al successo aziendale e ad esso sono dedicate diverse Funzioni e Unità sia presso la holding sia presso le società operative del Gruppo.

Coerentemente con tale evidenza vengono sviluppati di anno in anno progetti, ricerche, sperimentazioni ecc. legati sia alle attività relative alla gestione del sistema idrico integrato, nei diversi Ambiti Operativi Ottimali nei quali il Gruppo è gestore (ad esempio la ricerca perdite, il telecontrollo ecc.) sia alle attività dell'area "ambiente ed energia" (termovalorizzazione e filiere correlate, quali la riconversione dei rifiuti e il loro riuso), sia alle attività correlate alla filiera energetica (dalle "nuove energie" agli interventi sulle centrali di produzione), per le quali si rinvia alla parte del presente report dedicata ad illustrare *Le Relazioni*

con l'ambiente. Nel corso dell'anno, in particolare per il settore idrico, si è promossa la condivisione e **valorizzazione delle best practices aziendali** nel campo dell'innovazione tecnologica sia a livello di procedure che di apparati progettati. È stato così avviato un progetto, denominato Freedom, volto alla **condivisione di processi e prodotti innovativi tra i partner del Gruppo Acea**, secondo il modello dell'Open Source: mettendo cioè in rete, tramite un sito web dedicato e un forum, le competenze presenti nelle diverse aziende del Gruppo; il progetto dovrebbe trovare piena attuazione entro il 2010.

Box – La Politica della Protezione

Nella *Politica della Protezione*, emanata con l'approvazione dell'Amministratore Delegato nel dicembre 2009 e divulgata tra i dipendenti tramite la intranet aziendale, si legge:

«il Gruppo Acea considera di primaria importanza l'affermazione, il sostegno e il mantenimento di principi e specifici comportamenti finalizzati alla tutela del proprio patrimonio materiale e immateriale (Protezione Aziendale). (...) A tali scopi, Acea, in qualità di capogruppo, garantisce la disponibilità di adeguate risorse umane, strumentali ed economiche, finalizzate a dotarsi di idonee misure nel settore, ed emana il presente documento con il quale si impegna a:

- progettare, implementare e mantenere in efficienza processi produttivi ed attività con criteri in grado di privilegiare la prevenzione di possibili eventi anomali, illeciti o dannosi (...);

- formare, informare, sensibilizzare e responsabilizzare tutti i dipendenti (...);
- perseguire il continuo miglioramento della tutela del proprio patrimonio materiale ed immateriale, adottando e promuovendo, nel campo della Protezione, l'utilizzazione dei Sistemi di Gestione (...) allineati ai migliori standard nazionali e internazionali;
- instaurare e mantenere attivo un dialogo improntato alla collaborazione con tutti i dipendenti e le loro rappresentanze, gli Enti locali, le Associazioni di categoria, le Autorità di controllo e con qualunque altra parte interessata, garantendo il proprio contributo alla società civile relativamente alla tutela ed alla protezione, in coordinamento alle autorità competenti in materia».

Box – Interventi delle Autorità di settore ed enti affidanti nei confronti di Acea: istruttorie, premi e sanzioni

L'**Autorità per l'energia elettrica ed il gas (AEEG)** sprona i gestori al costante miglioramento sia degli aspetti tecnici che commerciali del servizio erogato, tramite attività di controllo e verifica delle prestazioni e tramite un sistema di premi o sanzioni relativamente ai progressi attuati. In particolare, per quanto riguarda la distribuzione, vengono monitorati i parametri di continuità del servizio (numero e durata delle interruzioni). In merito a tali aspetti è da segnalare che, in linea con i miglioramenti già registrati negli anni scorsi, Acea Distribuzione, per la prima volta in relazione alle performance 2008, **ha avuto il riconoscimento di un premio dall'AEEG**. Anche le performance di servizio presentate all'Autorità per il 2009, qualora confermate dalla stessa una volta ultimate le procedure di verifica, dovrebbero ricevere un premio che verrà certificato entro il 2010.

Per l'**illuminazione pubblica**, la percentuale di interventi di riparazione guasti soddisfatti oltre i tempi massimi stabiliti dal contratto di servizio con il Comune di Roma, e quindi soggetti al pagamento di penali, è passata dall'1,0% del 2008 all'1,6% del 2009, per un importo complessivo corrisposto da Acea di circa 52.000 euro rispetto ai 32.000 dell'anno precedente.

A fine aprile l'**Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM)**, a seguito di una segnalazione pervenuta da Sorgenia, ha avviato un'istruttoria nei confronti di Acea Distribuzione e altre utility italiane per accertare l'eventuale violazione dell'art.82 del Trattato UE (abuso di posizione dominante) relativamente a possibili ostacoli e ritardi frapposti alle operazioni di *switching* (ovvero, il cambio di fornitore) dei clienti che abbiano

deciso di passare alla società denunciante. Acea Distribuzione ha chiesto l'applicazione di un *programma di impegni*, uno strumento previsto dall'Antitrust e attualmente al vaglio dell'AGCM, volto a rimuovere i problemi concorrenziali contestati e le conseguenze sanzionatorie.

L'**AGCM** ha portato a termine tre istruttorie per *pratiche commerciali scorrette* nei confronti di AceaElectrabel Elettricità e di Acea Ato 2. Una pratica si è risolta senza alcuna contestazione di violazione; la seconda ha portato ad una multa comminata ad Acea Ato 2 (per interruzione senza preavviso della fornitura di acqua) pari a 150.000 euro; la terza ad una multa di 75.000 euro comminata ad AceaElectrabel Elettricità per comportamenti impropri messi in atto non direttamente dalla società ma da suoi business partner.

In ambito idrico, sul finire del 2009 l'**Autorità d'Ambito Territoriale Ottimale – Lazio 5 meridionale (AATO)**, a seguito di contestazioni sollevate dal COVIRI sulla legittimità di alcune delibere emesse dall'Autorità stessa, ha disposto l'annullamento della disciplina tariffaria per il servizio erogato da Acea Ato 5, in riferimento ad anni pregressi (a partire dal 2006) per i quali erano stati riconosciuti alla società maggiori costi rispetto a quelli pianificati in sede di assegnazione del servizio. Da tale decisione dell'ente d'ambito sono stati creati evidenti problemi gestionali alla società che hanno indotto la stessa a presentare ricorso al TAR per censurare il comportamento dell'Autorità e ottenere il risarcimento dei danni.



Le relazioni con l'ambiente



Il perimetro di riferimento 2009 include, oltre ad Acea SpA, Acea Reti e Servizi Energetici, Acea Distribuzione, LaboratoRI, AceaElectrabel Produzione, le società Terni En.A ed EALL, del Gruppo A.R.I.A, 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, in coerenza con la nuova modalità di calcolo adottata nel 2008, 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%⁹⁹ di AceaElectrabel Produzione, il 15% di Tirreno Power, il 100% di Acea Distribuzione, Acea Reti e Servizi Energetici e delle società del Gruppo A.R.I.A).

Per l'**area idrica**, si presentano alcuni dati di Gruppo e un maggior dettaglio su Acea Ato 2, la società operativa nell'ATO 2-Lazio centrale, il territorio "storico" di Acea, rinviando al Bilancio ambientale (allegato in cd) per le voci di bilancio idrico delle principali società idriche del Gruppo (Acea Ato 5 SpA, Acque SpA, Gori SpA, Acquedotto del Fiora SpA, Publiacqua SpA e Umbra Acque SpA).

⁹⁹ Tra 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%.

Di seguito si riportano gli **indicatori** relativi alle **performance ambientali** (core e additional) previsti dalle **Linee guida GRI-G3 edizione 2006** e gli indicatori introdotti dal **Supplemento di settore per le Utilities del comparto elettrico**¹⁰⁰, ai quali Acea si è attenuta per la redazione del *Bilancio di Sostenibilità 2009*, con l'indicazione delle sezioni e delle pagine del report ove è possibile reperirli.

Il significato di ciascun indicatore di performance trova articolata spiegazione nelle Linee guida e nel *Supplemento di settore*, ai quali si rinvia.

Tabella n. 65 – INDICATORI GRI-G3 AMBIENTALI

MATERIALI

- EN1 (Core) Materie prime utilizzate per peso o volume.
Bilancio ambientale (allegato in cd): pagg. 12-15; vedi anche il fascicolo *Schede società Italia-estero*
In relazione al PCB, in base al D. Lgs n. 209/99 e alla L. n. 62/05 Acea ha provveduto entro il 31.12.2009 allo smaltimento dei trasformatori con PCB superiore alla soglia di 500 ppm.
I trasformatori con PCB oltre i 50 ppm ma inferiore alla soglia di cui sopra, sono n. 450.
- EN2 (Core) Percentuale dei materiali utilizzati che deriva da materiale riciclato.
Box Gli acquisti verdi o Green Procurement (GP) in Acea: *Le relazioni con l'ambiente* pag. 150.

ENERGIA

- EN3 (Core) Consumo diretto di energia suddiviso per fonte energetica primaria.
Le relazioni con l'ambiente pagg. 172-173
- EN4 (Core) Consumo indiretto di energia suddiviso per fonte energetica primaria.
Le relazioni con l'ambiente pag. 172
- EN5 (Additional) Risparmio energetico dovuto alla conservazione e ai miglioramenti in termini di efficienza.
Le relazioni con l'ambiente pag. 162
- EN6 (Additional) Iniziative per fornire prodotti e servizi a efficienza energetica o basati su energia rinnovabile e conseguenti riduzioni del fabbisogno energetico come risultato di queste iniziative.
Le relazioni con l'ambiente pag. 161
- EN7 (Additional) Iniziative volte alla riduzione del consumo dell'energia indiretta e riduzioni ottenute.
Le relazioni con l'ambiente pag. 180

ACQUA

- EN8 (Core) Prelievo totale di acqua per fonte.
Le relazioni con l'ambiente pag. 173
- EN9 (Additional) Fonti idriche significativamente interessate dal prelievo di acqua. (vedi lista Ramsar-zone umide).
Le relazioni con l'ambiente pag. 166
- EN10 (Additional) Percentuale e volume totale dell'acqua riciclata e riutilizzata.
Le relazioni con l'ambiente pag. 174 (limitatamente al processo di raffreddamento delle centrali termoelettriche)

¹⁰⁰ Gli indicatori del Supplemento di Settore per le Utilities del comparto elettrico (EU) sono integrati nella tabella.

BIODIVERSITÀ

- EN11 (Core) Localizzazione e dimensione dei terreni posseduti, affittati o gestiti in aree (o adiacenti ad aree) protette o in aree ad elevata biodiversità esterne alle aree protette.
Le relazioni con l'ambiente pagg. 152, 166
- EN12 (Core) Descrizione dei maggiori impatti di attività, prodotti e servizi sulla biodiversità di aree protette o aree ad alta biodiversità esterne alle aree protette.
Le relazioni con l'ambiente pag. 152
- EU13 Biodiversità degli habitat compensativi rispetto alla biodiversità delle aree coinvolte.
Le relazioni con l'ambiente pag. 152
- EN13 (Additional) Habitat protetti o ripristinati.
Le relazioni con l'ambiente pag. 152
- EN14 (Additional) Strategie, azioni attuate, piani futuri per gestire gli impatti sulla biodiversità.
Le relazioni con l'ambiente pag. 152
- EN15 (Additional) Numero di specie elencate nella lista rossa (IUCN) e nelle liste nazionali delle specie protette che trovano il proprio habitat nelle aree di operatività dell'organizzazione, suddivise per livello di rischio di estinzione (*).
 Allo stato attuale questa voce non viene monitorata, anche se il Gruppo svolge le proprie attività secondo criteri rigorosi di rispetto e salvaguardia dei territori naturali interessati e della fauna e flora presenti nelle aree in cui opera.

EMISSIONI, EFFLUENTI E RIFIUTI

- EN16 (Core) Emissioni totali dirette e indirette di gas ad effetto serra per peso (secondo il WRI – Greenhouse gas Protocol).
Le relazioni con l'ambiente pag. 175; *Bilancio ambientale* (allegato in cd): pagg. 16, 19-20
- EN17 (Core) Altre emissioni indirette di gas a effetto serra significative per peso.
 Nessuna emissione rilevante da segnalare
- EN18 (Additional) Iniziative per ridurre l'emissione di gas a effetto serra e risultati raggiunti.
Le relazioni con l'ambiente pagg. 150, 163
- EN19 (Core) Emissioni di sostanze nocive per l'ozono per peso.
Le relazioni con l'ambiente pag. 176
- EN20 (Core) NO, SO e altre emissioni significative nell'aria per tipologia e peso.
Le relazioni con l'ambiente pag. 175; *Bilancio ambientale* (allegato in cd): pagg. 16, 19-20
- EN21 (Core) Acqua totale scaricata per qualità e destinazione.
Le relazioni con l'ambiente pag. 173
- EN22 (Core) Peso totale dei rifiuti per tipologia e per metodi di smaltimento.
Le relazioni con l'ambiente pag. 176; dati di maggior dettaglio nel *Bilancio ambientale* allegato in cd; dati in *Schede società Italia-estero*
- EN23 (Core) Numero totale e volumi di sversamenti significativi.
 Nel 2009 il Gruppo non ha registrato rilasci significativi in ambiente di sostanze inquinanti quali olio minerale, combustibili o prodotti chimici.
- EN24 (Additional) Peso dei rifiuti classificati come pericolosi in base alla Convenzione di Basilea (allegati I, II, III e VIII) che sono trasportati, importati, esportati o trattati e loro percentuale trasportata all'esterno.
 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.
- EN25 (Additional) Identità, dimensione, stato di salvaguardia e valore della biodiversità della fauna e della flora acquatica e i relativi habitat colpiti in maniera significativa dagli scarichi di acqua e dalle disposizioni provocate dall'organizzazione.
 Nessuno scarico da segnalare.

PRODOTTI E SERVIZI

- EN26 (Core) Iniziative per mitigare impatti ambientali dei prodotti e servizi e grado di mitigazione dell'impatto.
 I prodotti forniti (energia elettrica, calore, acqua potabile, acqua depurata e illuminazione pubblica) non determinano impatti ambientali significativi, poiché non danno origine né a inquinamento né a emissioni nocive.
- EN27 (Core) Percentuale dei prodotti venduti e relativo materiale di imballaggio riciclato o riutilizzato per categoria.
 Non applicabile.

(*) La lista IUCN (International Union for the Conservation of Nature), alla quale fa riferimento l'indicatore EN15, riguarda le specie minacciate (www.iucn.org)

CONFORMITÀ

EN28 (Core) Valore monetario delle multe significative e numero delle sanzioni non monetarie per mancato rispetto di regolamenti e leggi in materia ambientale.

Società Acea Ato 2. Valore complessivo delle multe ricevute nel corso del 2009: 248.368 euro.

Numero di sanzioni monetarie ricevute nel corso del 2009: n. 178 (elevate dall'Arpa, Corpo Forestale, Asl, ecc..)

Numero dei casi di disputa per questioni ambientali conclusi o in corso e non ancora definiti: n.179 (memorie difensive, ricorsi, ecc.); dati in *Schede società Italia-estero*.

TRASPORTI

EN29 (Additional) Impatti ambientali significativi del trasporto di prodotti e beni/materiali utilizzati per l'attività dell'organizzazione e per gli spostamenti del personale.

Le relazioni con l'ambiente pagg. 172, 179

GENERALE

EN30 (Additional) Spese e investimenti per la protezione dell'ambiente, suddivise per tipologia.

Le relazioni con l'ambiente pag. 154; *Schede società Italia-estero*: (per le società Acea Ato 2, Acquedotto del Fiora, AceaElectrabel Produzione e Tirreno Power).

LA SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE DEL GRUPPO: SISTEMI DI GESTIONE E BIODIVERSITÀ

Acea nell'ambiente: il rispetto degli ecosistemi

La tutela dell'ambiente è un valore per Acea che ha adottato sin dal 1998 una *Politica ambientale* ed ha incluso nel *Codice Etico del Gruppo*¹⁰¹ principi di tutela ambientale. Pertanto, le società operative svolgono le loro attività con piena consapevolezza di quanto sia rilevante il rispetto degli ecosistemi e l'attenzione alle specie animali e vegetali presenti sul territorio.

Il Gruppo Acea ha accettato la sfida di coniugare le esigenze derivanti dai business dell'area idrica e dell'area energia con la salvaguardia ambientale, sia per quanto concerne gli impatti sia riguardo l'armonizzazione di siti, infrastrutture e impianti produttivi con il territorio circostante.

Per contribuire realmente ad uno sviluppo sostenibile e duraturo e contenere le ricadute delle attività industriali sull'ambiente naturale al **minimo impatto possibile**, Acea lavora in una **prospettiva di "miglioramento continuo"**, tipica dei **Sistemi di gestione**. Le centrali e gli impianti, infatti, pongono la variabile ambientale al centro di un percorso che prevede l'adozione volontaria di standard riconosciuti a livello internazionale (come il Regolamento europeo EMAS o gli standard internazionali UNI EN ISO 14001), la sperimentazione di tecnologie innovative e l'applicazione delle migliori tecnologie attualmente disponibili.

Per il 2010, inoltre, dichiarato **anno internazionale della biodiversità** dall'Assemblea generale delle Nazioni Unite, Acea, ormai pronta a svolgere un ruolo positivo e proattivo, sta predisponendo sul tema una pubblicazione.

Box – La promozione di un consumo energetico sostenibile

La gestione efficace, da parte di un'industria elettrica, della domanda energetica del proprio mercato di riferimento non si realizza esclusivamente con l'incremento del parco delle centrali, con il potenziamento della produzione o aumentando l'efficienza dei processi produttivi.

Per raggiungere e mantenere l'equilibrio tra le richieste di mercato e la possibilità di offerta delle imprese elettriche è altrettanto importante favorire presso gli utenti una tipologia di consumo sostenibile.

A tale scopo Acea, ottemperando anche a specifiche imposizioni delle istituzioni di settore, ha avviato numerose iniziative volte a indirizzare gli utenti verso una modulazione sostenibile dei propri profili di consumo. In tal senso l'azienda ha agito sia sul versante dell'educazione al risparmio energetico e della cultura ambientale – non è trascurabile infatti che, tra i benefici conseguenti a un nuovo modo di utilizzare l'energia, figurino anche i positivi impatti sull'ambiente (riduzione delle risorse naturali impiegate per la generazione, minor produzione di rifiuti industriali, risparmi nei quantitativi di CO₂ emessi) – sia

sull'offerta di servizi consulenziali, quali il monitoraggio e l'analisi degli impianti e dei relativi consumi o la verifica sui parametri delle reti elettriche aziendali, o ancora, grazie ad apparecchiature di ultima generazione, come i contatori digitali, ha messo gli utenti in condizione di gestire al meglio i propri carichi energetici.

A livello aziendale, inoltre, particolarmente significativo è il progetto denominato Road Map, avviato sul finire del 2007 e oggi in ulteriore grado di avanzamento; esso è infatti finalizzato a perseguire il miglioramento delle performance di continuità della distribuzione elettrica sul territorio romano, e conseguentemente ad elevare il livello di servizio offerto alla popolazione, traggendo gli obiettivi cogenti fissati dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas con il ciclo regolatorio 2008-2011.

I risultati attesi dalla gestione di tali iniziative, indirizzate uniformemente a tutti i clienti (domestici, industriali e istituzionali), saranno apprezzabili nel corso del tempo.

¹⁰¹ *Politica ambientale e Codice Etico del Gruppo sono disponibili on line nel sito web aziendale (www.acea.it).*

Nell'**area energia**, in cui è uno dei principali provider nazionali di servizi, Acea si impegna anche a fornire ai clienti il supporto necessario per la gestione ottimale dei loro consumi, includendo la possibilità di utilizzare energia proveniente da fonti energetiche rinnovabili (si veda il box su la promozione di un consumo energetico sostenibile e il paragrafo *Risparmio energetico, "smart grid" e rinnovabili*).

Il Gruppo, da tre anni a questa parte, è sempre più impegnato nella **termovalorizzazione** dei rifiuti urbani, tema così rilevante per la sostenibilità del Paese, mirando a livelli di impatto ambientale minimi garantiti da tecnologie moderne e affidabili. I rischi ambientali degli inceneritori, infatti, possono considerarsi adeguatamente sotto controllo, mentre, al contrario, sarebbe rischioso in termini di sostenibilità lo scarso ricorso alla termovalorizzazione e il perdurare della gestione di discariche ormai sature.

Acea intende, inoltre, continuare a contribuire all'obiettivo di riduzione delle emissioni di CO₂ in atmosfera, per far fronte ai cambiamenti climatici globali, sebbene le cause di tali cambiamenti non siano ancora scientificamente acclarate. A tal fine, il Gruppo sta ampliando la capacità di generazione elettrica da fonte rinnovabile (in particolare eolico e fotovoltaico); ove possibile estende la rete di teleriscaldamento; opera nel mercato dell'"emission trading"; intraprende iniziative volte a rendere più efficienti le proprie strutture produttive (tramite gli Energy manager) ed infine realizza iniziative di recupero di efficienza negli usi finali dell'energia elettrica presso i clienti.

Box – Carbon Disclosure Project: sotto osservazione le performance Acea

Un gruppo di investitori istituzionali svolge con frequenza annuale, da dieci anni, uno studio presso le principali Utility internazionali: lo scopo è quello di **valutare le capacità della gestione dei rischi e delle opportunità potenziali determinate dai cambiamenti climatici**, nella prospettiva di indirizzare gli investimenti sulle imprese più proattive.

Il progetto è noto con il nome di **"Carbon Disclosure Project" (CDP)**¹⁰² e Acea vi partecipa ormai da diversi anni, fornendo tutte le informazioni necessarie.

Le imprese che prendono parte al progetto CDP vengono valutate in merito alle **performance economico ambientali**, sulla

base del Valore Aggiunto (EVA - *Economic Value Added*) creato in un anno, opportunamente corretto in diminuzione per tenere conto delle esternalità provocate dalle emissioni di CO₂, cioè dei costi nascosti trasferiti sulla collettività in termini di effetti negativi sull'ambiente (cambiamenti climatici).

I risultati, grazie alle scelte responsabili compiute dal Gruppo, sono sempre stati molto positivi e secondo l'ultimo report disponibile¹⁰³, pubblicato nel 2009, **Acea è risultata la migliore tra tutte le Utility europee**, in particolare relativamente alle emissioni specifiche di CO₂ (t CO₂/euro di fatturato).

Nel **settore idrico ambientale**, in cui Acea è il primo operatore nazionale, il Gruppo è impegnato nella rigorosa salvaguardia delle aree circostanti le sorgenti idriche utilizzate e nel mantenimento degli alti livelli di qualità delle acque potabili distribuite, anche grazie alla costante attività di controllo analitico effettuata dalla società LaboratoRI.

Continua, da tempo, il perseguimento dell'obiettivo di contenimento degli sprechi della risorsa idrica, sia a livello infrastrutturale, ad esempio tramite il monitoraggio delle reti finalizzato all'individuazione e al recupero delle perdite o tramite il riuso dell'acqua in altri cicli produttivi, sia con la sensibilizzazione dei clienti all'utilizzo corretto della risorsa, attraverso iniziative di comunicazione e informative volte ad evidenziarne il valore.

Un altro passaggio fondamentale e particolarmente presidiato, infine, è il processo di restituzione dell'acqua pulita all'ambiente, con la tutela dei corpi idrici ricettori. In tal senso il Gruppo non solo monitora in maniera continuativa la qualità dell'acqua reflua ma anche lo stato degli ambienti idrici ricettori, e svolge attività di ricerca, in collaborazione con centri specializzati, per l'introduzione di innovazioni tecnologiche negli impianti di trattamento.

Infine, per avere la visione più completa delle interazioni tra Acea e l'ambiente naturale, oltre a quanto descritto e illustrato nella presente sezione del report, si rinvia ai puntuali dati quantitativi, disponibili nel *Bilancio ambientale* allegato in cd.

¹⁰² Vedi il sito ufficiale: <http://www.cdproject.net>

¹⁰³ Il Report, pubblicato dal CDP nel 2009, si riferisce a dati 2007.

I Sistemi di Gestione Ambientale

I principali impianti produttivi del Gruppo, in linea con i principi di rispetto e tutela dell'ambiente, hanno tutti da tempo scelto di implementare un Sistema di Gestione Ambientale, con il conseguente impegno al monitoraggio degli impatti e al miglioramento continuo.

Nel 2009 sono state **confermate**, dopo le consuete attività di verifica svolte dagli enti preposti, **od ottenute**, a conclusione dell'iter previsto, le **Certificazioni ambientali** delle **centrali termoelettriche e idroelettriche**, degli **impianti di termovalorizzazione** e di alcune **società idriche**.

Tra le centrali di **AceaElettrale Produzione**:

- è stata **conseguita** la Certificazione in conformità alla norma **UNI EN ISO 14001:2004** per la **Centrale termoelettrica di Leinì** (comune di Leinì, provincia di Torino);
- è stata **conseguita** la Certificazione in conformità alla norma **UNI EN ISO 14001:2004** per la **Centrale idroelettrica G. Marconi** (comune di Narni, provincia di Terni);
- 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**, per la **Centrale di Voghera** (comune di Pavia), la Certificazione secondo la norma **UNI EN ISO 14001:2004** mentre per la registrazione **EMAS** il nuovo audit è previsto nel 2010.

Tra le centrali di **Tirreno Power**:

- tutte le centrali termoelettriche si sono dotate da tempo di un Sistema di Gestione Ambientale. In particolare le **Centrali di Vado Ligure e di Torrevaldaliga Sud** dispongono sia della **Certificazione ISO 14001:2004** sia della registrazione **EMAS**; per l'impianto di Napoli Levante è proseguito nel 2009 l'iter per ottenere entrambe le certificazioni.

Con riferimento al **Gruppo A.R.I.A.** (Acea Risorse e Impianti per l'Ambiente):

- sono state **confermate** le registrazioni **EMAS** per l'**impianto di termovalorizzazione**: in località San Vitto-re del Lazio (provincia di Frosinone) della società EALL e per l'**impianto di termovalorizzazione** della società Terni En.A., a Terni. Nuovi audit sono previsti per il 2010.

Nell'ambito dell'**area idrica** si distinguono le società operative in Toscana:

- **Acque SpA** e le **sue controllate** hanno confermato la certificazione integrata **Best4** (Business Excellence Sustainable Task).
Nel corso dell'anno, in particolare, sono stati **aggiornati** e verificati positivamente dall'ente certificatore il sistema di gestione della qualità e della responsabilità sociale alle **edizioni 2008** delle norme UNI EN ISO 9001 e SA8000.
- **Publicacqua SpA** mantiene 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 – Gli acquisti verdi o Green Procurement (GP) in Acea

La politica di Acea rispetto agli acquisti verdi del Gruppo è stata avviata a metà 2007, quando si è svolta una prima indagine finalizzata 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.

Alla fine del 2008 sono stati acquistati nuovi Hardware per la gestione dei principali applicativi aziendali che 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 2009 in tutti i bandi di gara indetti da Terni Ena ed EALL (le società che gestiscono i due impianti di termovalorizzazione), per il **trasporto e lo smaltimento di ceneri e scorie** è stato introdotto come requisito necessario alla partecipazione il **possesso della Certificazione Ambientale UNI EN ISO 14001: 2004**.

Si prevede che per il 2010 saranno effettuati altri acquisti da parte del Gruppo inserendo insieme a parametri tecnico economici anche specifiche nella formula di aggiudicazione relative ad un migliore impatto ambientale.

La biodiversità

Le società del Gruppo, come illustrato nei paragrafi precedenti, operano nel rispetto di politiche e principi di sostenibilità ambientale, attuando **procedure coerenti con i Sistemi di gestione**, che tengono conto della salvaguardia dei territori naturali e della fauna e flora in essi presenti, con particolare attenzione alla **biodiversità**. E' il caso degli esempi descritti di seguito, che riguardano le attività delle centrali termoelettriche, della distribuzione di energia elettrica e della distribuzione idrica.

Nelle zone in cui sono situati i **grandi impianti idrici** e nelle aree delle **sorgenti di acqua potabile** (vedi tabella n. 79) Acea monitora puntualmente i parametri di riferimento qualitativi e quantitativi, e grazie al mantenimento della salubrità di queste aree, nelle loro adiacenze si creano zone umide in cui la biodiversità presenta una grande variabilità di specie.

Medesima attenzione viene posta nel tutelare le **aree circostanti le centrali idroelettriche e termoelettriche** e, in particolare, la società AceaElectrabel Produzione ha portato avanti alcuni interventi già intrapresi lo scorso anno, in linea con gli obiettivi dei sistemi di gestione delle centrali, facendo proseguire nel 2009, le attività di **ripopolamento ittico**: nei fiumi Sangro, Aventino e Nera in prossimità delle Centrali idroelettriche Sant'Angelo e G. Marconi. La società **Tirreno Power**, a sua volta, ha intrapreso specifiche iniziative a protezione della biodiversità: ha infatti cofinanziato il Piano di interventi del progetto P.A.R.C. (Petromyzon and river continuity) "**Lampreda di mare e continuità fluviale**", approvato dalla Commissione Europea nell'ambito del **programma Life Plus Natura**.

Il Progetto P.A.R.C. è molto sentito dalla comunità scientifica ed ha visto il coinvolgimento dell'Autorità di Bacino Interregionale del fiume Magra, del Parco di Montemarcello-Magra, della Regione Liguria, del DIP.TER.IS dell'Università di Genova, della Provincia della Spezia e dell'associazione Legambiente.

Un altro esempio della particolare sensibilità sviluppata attorno a tali tematiche è rappresentato dalla **collaborazione**, intrapresa ormai da tempo, tra **Acea e i ricercatori di Ornithologia italiana** nello studio delle specie che possono nidificare in **cassette posizionate su tralicci elettrici o su serbatoi idrici**. Visto il notevole **successo dell'iniziativa**, che richiama attenzione a livello internazionale, Acea intensificherà le iniziative di questo tipo (si veda il box sui falchi pellegrini).

Acea manifesta l'attitudine alla cura dell'ambiente anche cercando di attenuare gli impatti esercitati dalle infrastrutture funzionali alla distribuzione capillare dell'energia elettrica (reti, sostegni) e la società Acea Distribuzione è parte attiva di un **importante progetto sul riassetto della rete elettrica**, frutto di un'intesa raggiunta insieme con il Comune di Roma, la Regione Lazio ed altri enti interessati, **in un territorio che include 11 aree naturali protette** (vedi box sullo sviluppo sostenibile della rete elettrica).

Infine, non si è a conoscenza di situazioni di habitat con biodiversità compromessa dalle attività del Gruppo e di conseguenza non si è reso necessario procedere con habitat compensativi. Ciò nonostante, come sopra descritto, il Gruppo dimostra particolare sensibilità al tema, anticipando, molto verosimilmente, **una delle prossime grandi sfide ambientali dell'Unione Europea**, dalla quale, dopo il forte impegno intrapreso per il contenimento dei cambiamenti climatici, ci si attende una spinta marcata per la protezione delle risorse naturali e il ripristino dei danni ambientali. A tal proposito si veda lo studio di Pavan Sukhdev¹⁰⁴ "**The Economics of Ecosystems and Biodiversity (TEEB)**", finanziato, tra l'altro, dalla Commissione Europea e dall'UNEP (United Nations Environment Programme), che porta l'attenzione sui possibili benefici economici generati dalla protezione della biodiversità e sugli eventuali costi derivanti dalla perdita di specie, dal degrado degli ecosistemi e dalle eventuali azioni di ripristino.

¹⁰⁴ Pavan Sukhdev è, tra l'altro, consulente dell'UNEP, in particolare della Green Economy Initiative dell'UNEP. Altre informazioni sullo studio TEEB si trovano sul sito <http://www.teebweb.org>

Box – Appio e Vergine: una coppia di falchi pellegrini nell'occhio della *birdcam*

L'installazione di cassette nido per uccelli sulle linee elettriche di Acea è partita, circa dieci anni fa, dalla collaborazione con un Istituto inglese e con ricercatori italiani. Sono stati inizialmente installati **30 nidi** su tralicci delle linee AT a 60 kV lungo il litorale romano e nella periferia di Roma. Il primo occupante dei nidi è stato il **gheppio**, un piccolo falco in grado di trovarsi perfettamente a proprio agio nelle cassette predisposte ad accoglierlo e che si sono rivelate una dimora sicura dai predatori e in un ambiente ricco di prede, soprattutto insetti, piccoli rettili e roditori.

Il progetto denominato **"Ali ed Energia"** ora continua in collaborazione con Ornis italica che ogni anno si occupa del monitoraggio dei siti per verificare l'occupazione dei nidi e seguire le attività riproduttive.

Da allora sono stati posizionati altri nidi su strutture o edifici di Acea, colmando in parte una carenza "naturale", poiché la campagna romana offre ai falchi un'ottima disponibilità di piccole prede ma scarsi siti sopraelevati, per la nidificazione. I ricercatori sono in condizione di monitorare i nidi in modo sicuro per i pulcini, raccogliendo preziose informazioni sulla biologia e l'ecologia dei gheppi e degli allocchi, registrando il numero e la data delle uova deposte, misurando i piccoli e analizzando in laboratorio alcuni campioni per valutare l'eventuale effetto di inquinanti ambientali.

A partire dal 2004 sono state posizionate le *birdcam*, ovvero

webcam appositamente installate per osservare i nidi dei **gheppi**, delle **cicogne**, del **gabbiano reale** e, oggi, anche del **falco pellegrino**, ultimo ospite delle cassette-nido. Oltre alla telecamera, ogni postazione è munita di un trasmettitore radio, un gruppo di alimentazione locale (con batterie ad alta capacità), di ricevitore, modem, computer e di una linea telefonica a modalità ADSL. Accurata è anche la componente software per l'interfacciamento fra le telecamere e il linguaggio html, finalizzato alla **trasmissione delle immagini sul sito www.birdcam.it**.

A fine 2009¹⁰⁵ due falchi pellegrini hanno nidificato su un **serbatoio-torre di Acea a Salone**, in prossimità della città. Il loro nido è posizionato sul punto più alto della torre, circa 60 m da terra, e domina una vasta area verde che include la sorgente dell'"Acqua Vergine", che tutt'ora alimenta la Fontana di Trevi e il laghetto di Villa Borghese. I nomi dei falchi, **Appio e Vergine**, non a caso replicano quelli dei due acquedotti di epoca romana. Sopra l'area di Salone, nei mesi invernali passano migliaia di storni che dalla città si spostano verso la campagna la mattina e vi ritornano la sera. I falchi li catturano e consumano le prede sul cornicione della torre.

Numerosi appassionati seguono da tutto il mondo il sito www.birdcam.it e osservano in diretta la vita dei falchi accolti nei "nidi" Acea.

Fonte: www.ornisitalica.com

Box – Lo "sviluppo sostenibile" della rete elettrica

Nel novembre 2007 il Comune di Roma, la società Terna SpA e Acea Distribuzione SpA hanno stipulato un **Protocollo d'intesa per il riassetto, nel comune di Roma, della rete elettrica di distribuzione e di trasmissione, ad alta (150 kV) e altissima tensione (220 e 380 kV)**. Nel marzo del 2010 si è proceduto alla sottoscrizione di un aggiornamento del medesimo Protocollo con il coinvolgimento della Regione Lazio e degli enti gestori delle aree naturali protette interessate dagli interventi di riassetto: Roma Natura, Parco di Veio, Dipartimento del Comune di Roma Tutela ambientale e del verde e Promozione dello Sport (quale ente gestore della Riserva naturale statale del Litorale romano). Da allora si è proceduto alla predisposizione dei progetti finalizzati alle autorizzazioni, che interesseranno una vasta zona nel territorio del comune di Roma, inclusiva di 11 aree naturali protette. Alcune realizzazioni sono già in corso. La maggior parte avrà inizio, a valle della conclusione degli iter autorizzativi, nel 2012. Esse prevedono la costruzione di **123 km di nuove linee aeree e la demolizione e/o la realizzazione in configurazione interrata di tratti di linee aeree per complessivi 388 km** (96 km di interramenti e 292 km di demolizioni).

Il progetto comporterà il **miglioramento della sicurezza della rete** e di conseguenza la **maggior qualità e continuità del**

servizio di fornitura di energia elettrica, oltre che una **riduzione delle perdite di rete per circa 58 milioni di kWh/anno e minori emissioni per circa 26.000 t di CO₂/anno**.

L'iniziativa ha una **forte valenza ambientale**: alle minori emissioni di anidride carbonica nell'aria si accompagnerà la **notevole riduzione degli impatti esercitati dalle infrastrutture elettriche sul contesto naturale**. Come ricordato, infatti, i lavori interesseranno anche diverse aree naturali protette tra cui la Riserva naturale Decima Malafede, il Parco regionale di Veio, la Riserva naturale del Litorale romano e un obiettivo degli interventi è quello di minimizzare l'impatto ambientale prodotto dalla presenza di infrastrutture elettriche a rete. **Nei territori tutelati saranno demoliti circa 138 km di linee aeree** e per le nuove realizzazioni, sia entro le aree protette (circa 76 km) che al di fuori, è previsto l'utilizzo di sostegni con minore impatto visivo rispetto a quelli tradizionali e specifiche analisi tese alla salvaguardia dell'avifauna.

Nel complesso saranno liberati dalle infrastrutture elettriche a rete circa 300 ettari di territorio (pari a 750 campi di calcio). Dall'intero progetto, infine, è previsto un rilevante recupero di materiali: 3.000 tonnellate di acciaio, 440 tonnellate di alluminio, 90 tonnellate di vetro, 3.000 di calcestruzzo.

¹⁰⁵ A marzo 2010 risultano covate 4 uova.

Le “spese ambientali”

Le “**spese ambientali**”, nel senso circoscritto in cui le definisce la Raccomandazione della Commissione Europea 2001/453/CE¹⁰⁶, sono rendicontate dalle maggiori società di produzione del Gruppo, per complessivi **33 milioni di euro nel 2009**.

AceaElectrabel Produzione e **Tirreno Power** hanno potuto includere nella rendicontazione anche le spese correnti, giungendo, rispettivamente, a 11,9 milioni di euro e 1,3 milioni di euro; per **Acea Ato 2** si sono registrati solo gli investimenti ambientali.

Tabella n. 66 – SPESE AMBIENTALI (2009)

società del Gruppo	investimenti (milioni di euro)	spese correnti (milioni di euro)
Acea Ato 2 SpA	19,86	nd
AceaElectrabel Produzione SpA	4,31	7,63
Tirreno Power	0,47	0,79
totale	24,64	8,42

Considerando ora solo il valore degli investimenti ambientali, circa **24,6 milioni di euro**, e mettendolo in rapporto con gli investimenti complessivamente effettuati dalle tre società, pari a 300,5 milioni di euro¹⁰⁷, si evidenzia un'**incidenza delle spese ambientali dell'8% circa**.

Le altre società idriche del Gruppo non possiedono ancora un sistema di contabilità delle spese ambientali¹⁰⁸, così come definite dalla Raccomandazione 2001/453/CE, che le rilevi in modo sistematico.

¹⁰⁶ Per “spesa ambientale” la Raccomandazione CE intende il costo di «interventi intrapresi al fine di prevenire, ridurre o riparare danni all'ambiente derivanti dalle attività operative (...) inclusi smaltimento dei rifiuti, 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». Sono escluse le spese che possono influire positivamente sull'ambiente, ma il cui scopo consiste nel soddisfare altre esigenze, quali una maggiore redditività, sicurezza e salubrità dei luoghi di lavoro, sicurezza dei prodotti o efficienza produttiva dell'impresa.

¹⁰⁷ Dato dalla somma degli investimenti 2009 delle 3 società Acea Ato 2 (108 milioni di euro), Tirreno Power (153 milioni di euro) e AceaElectrabel Produzione (39,5 milioni di euro).

¹⁰⁸ Tuttavia, nel 2009, la società Acquedotto del Fiora ha descritto le proprie spese ambientali discernendo gli investimenti dalle spese di esercizio. Per approfondimenti si veda la scheda relativa nel fascicolo Schede società Italia-estero.

Nell'area energia, le principali attività di Acea riguardano:

- l'approvvigionamento, la produzione, la distribuzione e la vendita di energia elettrica e calore derivanti da fonti energetiche tradizionali, incluso l'idroelettrico;
- la realizzazione di nuovi impianti termoelettrici a ciclo combinato alimentati a gas naturale;
- la gestione e costruzione di impianti eolici e fotovoltaici;
- la termovalorizzazione dei rifiuti;
- la vendita di gas;
- la progettazione, realizzazione e gestione di sistemi di illuminazione pubblica e artistica;
- la promozione, diffusione e realizzazione di interventi di miglioramento negli usi finali dell'energia elettrica.

La disponibilità e l'affidabilità di energia elettrica, a breve e a lungo termine, è garantita dalla cura e dall'attenta pianificazione delle fasi di approvvigionamento e produzione (facenti capo alle società della JV con Electrabel), dagli interventi di potenziamento degli impianti e di diversificazione delle fonti produttive, dalla predisposizione dell'entrata in esercizio di alcune Centrali in situazioni di emergenza (a immediato presidio dei centri nevralgici della Capitale), dai particolari investimenti nel miglioramento delle infrastrutture di distribuzione, a garanzia della continuità dell'erogazione di energia elettrica (vedi box sulla Road map di Acea Distribuzione, nel capitolo *Clienti e collettività*).

Per la produzione e la vendita di energia elettrica e calore, il Gruppo, tramite le partecipazioni nelle società della JV con la belga Electrabel e in Tirreno Power, è oggi tra i principali player del settore (terzo operatore nazionale per volumi venduti) e continua a sviluppare i business delle nuove energie, sia le fonti rinnovabili sia la produzione di energia elettrica da rifiuti, intrapresa, quest'ultima, a partire dal 2006 con l'acquisizione del 100% del Gruppo TAD Energia Ambiente, oggi ridenominato A.R.I.A. (Acea Risorse e Impianti per l'Ambiente). Nella distribuzione di energia elettrica, curata da Acea Distribuzione, il Gruppo è il secondo operatore nazionale per abitanti serviti, e vanta competenze d'eccellenza nel settore dell'illuminazione pubblica, funzionale e artistica.

I dati relativi all'area energia – produzione, fonti primarie utilizzate, emissioni ecc. – **rendicontati per il 2009 sono stati calcolati a seconda della quota di partecipazione di Acea SpA nelle società operative**, in coerenza con la metodologia introdotta nel 2008 (vedi *Perimetro di riferimento* pag. 145). Per consentire un confronto triennale dei dati energetici, sono stati **ricalcolati** tutti i **valori 2007** (vedi anche *Bilancio ambientale*).

La produzione e la distribuzione di energia

La **produzione di energia elettrica** complessiva 2009, in base alla quota di consolidamento, è di **circa 3.230 GWh**, in contrazione a fronte dei 3.580 GWh del 2008 (vedi tabella n. 67 e *Bilancio ambientale*, pag. 4). Sul totale, il settore del **termoelettrico** conferma un peso predominante, con **circa 2.872 GWh** (di cui **2.370 GWh** da **gas metano**, **circa 490 GWh da carbone** e il resto da olio combustibile e gasolio) per quanto i volumi in valori assoluti siano diminuiti rispetto allo scorso anno. La produzione da **termovalorizzazione dei rifiuti** è in linea con i valori 2008, mentre quella da **fonte idroelettrica** imputabile ad Acea, con **circa 182 GWh**, risulta in **aumento del 30%** rispetto ai 140 GWh del 2008 e arriva quasi a **raddoppiare** la quota produttiva da rinnovabili (eolico e fotovoltaico), con 21 GWh a fronte degli 11 GWh 2008 (vedi paragrafo dedicato). Presso le Centrali termoelettriche di Tor di Valle e di Leinì, oltre all'energia elettrica prodotta con ciclo combinato gas-vapore ad alto rendimento, è stata generata anche **energia termica**, per **circa 36 GWh**¹⁰⁹, utilizzata per rifornire di acqua calda sanitaria e teleriscaldamento circa 25.000 abitanti in zona Roma sud e l'area del comune di Settimo Torinese per circa 8.000 abitanti.

Tabella n. 67 – ENERGIA PRODOTTA SUDDIVISA PER FONTE ENERGETICA PRIMARIA (2007-2009)

energia prodotta in TJ (GWh)(*)	2007	2008	2009
carbone	0	2.336,4 (649)	1.774,8 (493)
olio combustibile	0	32,4 (9)	43,2 (12)
gasolio	21,6 (6)	14,4 (4)	7,2 (2)
gas naturale (cicli combinati e cogenerazione)	4.464 (1.240)	9.360 (2.600)	8.514 (2.365)
waste to energy	-	576,0 (160)	568,8 (158)
totale termoelettrico + WtE	4.485,6 (1.246)	12.319,2 (3.422)	10.908,0 (3.030)
idro	270 (75)	500,4 (139)	655,2 (182)
eolico	21,6 (6)	39,6 (11)	63,4 (17,6)
solare fotovoltaico	0	0	12,6 (3,5)
totale rinnovabili (esclusa quota WtE)	291,6 (81)	540,0 (150)	731,2 (203,1)
totale generale	4.777,2 (1.327)	12.859,2 (3.572)	11.639,2 (3.233)

(*) 1 GWh=3,6TJ

NB: i dati sono riclassificati tenendo conto delle quote di partecipazione societaria di Acea SpA (100% A.R.I.A., 100% Acea Reti e Servizi Energetici, 15% Tirreno Power, 30% AceaElectrabel Produzione). Nel 2007 Tirreno Power non era inclusa nel perimetro di consolidamento del Gruppo Acea e, dal 2009, è stata inclusa Acea Reti e Servizi Energetici (fotovoltaico).

Il sistema di produzione del Gruppo è costituito dagli impianti di generazione da fonte termoelettrica e idroelettrica di AceaElectrabel Produzione e di Tirreno Power¹¹⁰ (vedi tabelle n. 69 e 70)¹¹¹, da parchi eolici e impianti fotovoltaici e dagli impianti di termovalorizzazione (vedi i paragrafi dedicati alle rinnovabili e al WtE per la loro descrizione).

¹⁰⁹ Dato riclassificato, per percentuale di consolidamento. Il valore totale dell'energia termica prodotta dalla centrale termoelettrica Tor di Valle e Leinì è stato pari a 1.186 GWh.

¹¹⁰ 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.

¹¹¹ 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.

Tabella n. 68 – FONTI PRIMARIE UTILIZZATE PER LA GENERAZIONE DI ENERGIA ELETTRICA/TERMICA (2007-2009)

fonti primarie utilizzate in TJ (GWh)(*)	2007(**)	2008	2009
idraulica	268,6 (74,6)	575,7 (159,9)	769,4 (213,7)
gasolio	76,8 (21,3)	48,2 (13,4)	32,3 (9)
gas naturale	8.592,6 (2.386,8)	18.583,9 (5.162,2)	17.021,3 (4.728,1)
carbone (***)	0,0	5.481,4 (1.522,6)	4.550,8 (1.264,1)
eolica	9,7 (2,7)	38,8 (10,8)	63,5 (17,7)
CDR (°)	0,0	910,8 (253,0)	1.063,4 (295,4)
fotovoltaico	0,0	0,0	12,6 (3,5)
totale	8.947,7 (2.485,4)	25.638,8 (7.121,9)	23.513,3 (6.531,5)

(*) 1 GWh=3,6TJ

(**) Dati 2007: relativi solo ad AceaElectrabel Produzione

(***) Il valore differisce da quanto pubblicato nel 2008 in quanto si trattava di una stima.

(°) I calcoli differiscono per il 2007 avendo considerato un rendimento dell'impianto pari al 30% (invece del 25%)

NB: i dati sono riclassificati tenendo conto delle quote di partecipazione societaria di Acea SpA (100% A.R.I.A., 100% Acea Reti e Servizi Energetici, 15% Tirreno Power, 30% AceaElectrabel Produzione). Nel 2007 Tirreno Power non era inclusa nel perimetro di consolidamento del Gruppo Acea e, dal 2009, è stata inclusa Acea Reti e Servizi Energetici (fotovoltaico).

Tabella n. 69 – LE CENTRALI ELETTRICHE DI ACEAELECTRABEL PRODUZIONE**centrali termoelettriche**

Centrale Tor di Valle: sezione ciclo combinato(*) (Roma) - combustibile metano - potenza lorda 125,9 MW

Centrale Tor di Valle: sezione cogenerazione(**) (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 376 MW

Centrale Roselectra (Livorno) combustibile metano - potenza lorda 384 MW

Centrale Leini (Torino) combustibile metano - potenza lorda 391 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

parchi eolici

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 1.562 MW

(*) Il modulo a ciclo combinato della Centrale di Tor di Valle è dotato di spillamento sulla turbina a vapore.

(**) Il modulo turbogas cogenerativo di Tor di Valle è a ciclo aperto e fornisce il servizio di teleriscaldamento ai quartieri di Roma Torrino Sud e Mostacciano.

Il business di Tirreno Power, oltre alle **centrali termoelettriche** riportate in tabella n. 70 include anche il settore delle fonti rinnovabili di Genova che comprende **17 unità idroelettriche** (per una potenza globale di 66 MW). I dati sulla capacità installata dal Gruppo, distinta per fonte energetica e calcolata secondo la quota Acea, riportati in tabella n. 71, indicano l'aumento marcato del solare-fotovoltaico.

Tabella n. 70 – 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 1.455 MW

Centrale Torrealdaliga Sud (Roma). Comprende due sezioni a ciclo combinato

+ altra sezione tradizionale combustibili: gas naturale, olio combustibile - potenza lorda 1.494 MW

Centrale Napoli Levante (Napoli): sezione a ciclo combinato

combustibile gas naturale - potenza lorda 401 MW

centrali idroelettriche

Nucleo idroelettrico di Genova: potenza lorda 66 MW

Totale generale: potenza lorda 3.416 MW

Tabella n. 71 – CAPACITÀ INSTALLATA DEL GRUPPO SUDDIVISA PER FONTE ENERGETICA (2007-2009)

capacità installata in MV	2007	2008	2009
carbone	0	96	96
olio combustibile	0	3	3
gasolio	23	23	23
gas naturale (cicli combinati e cogenerazione)	366	727	770
waste to energy	20	20	20
totale termoelettrico + WtE	409	869	912
idro	42	52	52
eolico	3	12	12
solare fotovoltaico	0	3	17
totale generale	454	936	993

NB: i dati sono riclassificati tenendo conto delle quote di partecipazione societaria di Acea SpA (100% A.R.I.A., 100% Acea Reti e Servizi Energetici, 15% Tirreno Power, 30% AceaElectrabel Produzione). Nel 2007 Tirreno Power non era inclusa nel perimetro di consolidamento del Gruppo Acea.

Tabella n. 72 – INDICI DI DISPONIBILITÀ DEGLI IMPIANTI DI ACEAELECTRABEL PRODUZIONE (2009)

fonte energetica	centrale	disponibilità totale (%)	disponibilità programmata (%)	disponibilità accidentale (%)
metano	Roselectra	73,8	9,9	16,3
	Leini	75,4	10,8	13,8
	Voghera Energia	72,2	22,0	5,8
	Tor Di Valle (ciclo combinato - CCGT)	69,7	6,8	23,5
	Tor Di Valle (sezione cogenerazione)	86,0	3,0	11,0
gasolio	Montemartini	79,0	15,2	5,8
idro	Salisano	98,8	1,1	0,1
	S. Angelo	91,1	6,9	2,0
	Orte	94,3	5,0	0,7
	Castel Madama	99,5	0,4	0,1
	Mandela	99,2	0,1	0,7
	centrali minori	91,4	0,1	8,5
	eolico	Monte della Difesa	97,5	nd
	MonteCavuti	98,2	nd	nd
	MonteCavuti	99,4	nd	nd

NB: non è possibile dare le ore di indisponibilità programmate/non programmate in quanto gli indici sono calcolati considerando anche le fermate parziali e le limitazioni di carico.

Nel 2009 si rendicontano per la prima volta gli indici di disponibilità degli impianti di AceaElectrabel Produzione e di Tirreno Power, distinti per Centrale, nonché i loro rendimenti medi (vedi tabelle nn. 72-75).

Per la corretta interpretazione dei dati esposti in tabella n. 72 è necessario tener conto delle seguenti definizioni:

- **disponibilità totale (%)**; indice riferito al periodo in cui l'impianto, o sezione di esso, è stato disponibile per la produzione, inclusi i periodi in cui l'impianto, pur disponibile, è rimasto fermo per esigenze del Mercato Elettrico. E' ottenuto dal rapporto tra l'energia disponibile - pari alla differenza tra l'energia massima generabile e l'energia indisponibile (vedi punti seguenti) - e l'energia massima generabile nel mese. Per quanto riguarda i parchi eolici, la disponibilità viene calcolata in conformità al Contratto di Service con Vestas.
- **indisponibilità accidentale (%)**: indice riferito al periodo in cui l'impianto, o sezione di esso, è stato indisponibile per eventi di guasto. E' ottenuto dal rapporto tra l'energia indisponibile nel periodo di guasto e l'energia massima generabile nel mese.
- **indisponibilità programmata (%)**: indice riferito al periodo in cui l'impianto, o sezione di esso, è stato indisponibile per eventi pianificati (manutenzione, ecc.). E' ottenuto dal rapporto tra l'energia indisponibile nel periodo dell'evento programmato e l'energia massima generabile nel mese.

Tabella n. 73 – RENDIMENTI MEDI DELLE CENTRALI DI ACEAELECTRABEL PRODUZIONE (2009)

centrale	rendimento medio (%)
Roselectra	54,2
Leini	52,9
Voghera Energia	53,5
Tor Di Valle (ciclo combinato - CCGT)	38,2
Tor Di Valle (sezione cogenerazione)	68,6
Montemartini	26,3
Salisano	85,8
S.Angelo	79,0
Orte	98,6
Castel Madama	82,7
Mandela	91,4
centrali minori	60,2

NB: il rendimento medio è dato dal rapporto energia lorda prodotta/energia potenziale.

Tabella n. 74 – INDICI DI DISPONIBILITÀ DEGLI IMPIANTI DI TIRRENO POWER (2009)

fonte energetica e centrale	disponibilità media (%)	indisponibilità programmata (ore)	disponibilità accidentale (ore)
metano			
(ciclo combinato a gas naturale - CCGT)			
Centrali di Napoli, Torrevaldaliga e Vado Ligure	92,9	394	2.088
carbone			
Centrale di Vado Ligure	68,2	4.289 (*)	1.287
metano			
(sezione tradizionale)			
Centrale di Torrevaldaliga	99,2	0	73
idroelettrico	86,7	174	992

NB: nel caso di Tirreno Power gli indici sono calcolati così come definiti dall'Electric Utility Sector Supplement: $\text{Fattore di disponibilità (\%)} = \frac{\text{ore totali di operatività nel periodo} \times 100}{\text{ore totali del periodo (ore)}}$.

(*) Per l'unità 3 di Vado Ligure, è stato pianificato un fermo impianto di circa 5 mesi finalizzato alla revisione generale della turbina a vapore, alla sostituzione del sistema di controllo dell'unità e alla manutenzione di alcune componenti della caldaia.

Tabella n. 75 – RENDIMENTI MEDI E PER FONTE ENERGETICA DELLE CENTRALI DI TIRRENO POWER (2009)

centrale	rendimento medio (%)
Torrevaldaliga	48,2
Vado Ligure	43,8
Napoli	53,5
Idroelettrico	92,0

fonte	
carbone	39,0
metano	33,8
gasolio	26,9
olio combustibile	35,5
idroelettrico	92,0

NB: il rendimento medio è dato dal rapporto energia lorda prodotta/energia potenziale.

Il **servizio di distribuzione di energia elettrica** a Roma e Formello è affidato alla società Acea Distribuzione¹¹²; tramite la sua attività Acea si qualifica come il secondo distributore di energia elettrica in Italia, con circa 3 milioni di abitanti serviti, attraverso una rete di cavi e linee aeree estesa per **oltre 29.000 km** e circa **12.000 GWh/anno di energia elettrica immessa in rete**. La tabella n. 76 riporta i dati 2009 relativi alle linee, aeree e interrato, di distribuzione di energia elettrica, in alta, media e bassa tensione.

Tabella n. 76 – KM DI LINEE DI DISTRIBUZIONE AEREE E INTERRATE AL 31.12.2009

reti	linee aeree (km)	linee interrate (km)
alta tensione	372	241
media tensione	499	9.336
bassa tensione	1.708	16.860
totale	2.579	26.437

Anche in questo ambito Acea cerca di attenuare gli impatti delle infrastrutture di distribuzione di energia elettrica sull'ambiente e in tal senso è orientato il *Protocollo d'intesa per il riassetto della rete elettrica* siglato tra Acea Distribuzione, altre imprese e gli enti locali (si veda il box sullo "sviluppo sostenibile" della rete elettrica nel paragrafo La biodiversità).

Infine, le perdite di trasmissione e distribuzione, espresse come percentuale dell'energia totale richiesta sulla rete sono pari al 6,2% (per dettagli si rinvia al *Bilancio ambientale* allegato in cd).

La termovalorizzazione dei rifiuti

L'importanza di avere sul territorio una serie differenziata di impianti per lo smaltimento dei rifiuti è resa sempre più evidente dalle situazioni di emergenza cui l'Italia, come noto, ha dovuto far fronte. Gli impianti di incenerimento dei rifiuti di moderna generazione con tecnologie per il recupero energetico – più comunemente detti **termovalorizzatori** – non solo sono adeguati a contenere il problema del loro smaltimento¹¹³, grazie ad una rilevante riduzione dei volumi, ma sono anche 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.

¹¹² Per altre informazioni sulle attività svolte da Acea Distribuzione si rinvia al capitolo Clienti e collettività, al Bilancio ambientale in allegato e al fascicolo Schede società Italia-estero.

¹¹³ Se da una parte la produzione annua pro-capite dei rifiuti urbani in Italia (550 kg/anno) è in linea con quella di altri paesi europei ad alto reddito come Francia (577 kg/anno) e Germania (566 kg/anno), in Italia però si continua a utilizzare molto la discarica come forma di smaltimento: circa la metà dei rifiuti urbani sono diretti alle discariche. (Fonte: rivista mensile Hi-Tech Ambiente, n.3 Aprile 2010)

Il **due impianti di termovalorizzazione** del Gruppo¹¹⁴, ubicati in provincia di Terni e a San Vittore del Lazio (Frosinone), nell'esercizio 2009 hanno prodotto circa **78.000 MWh** il primo e circa **79.900 MWh** il secondo, e ceduto rispettivamente energia elettrica per circa **70.100 MWh** e **70.650 MWh**.

Entrambi hanno implementato un sistema di gestione ambientale conforme al Regolamento europeo **EMAS** (n.761/01) e alla norma **internazionale UNI EN ISO 14001:2004** e beneficiano delle forme di incentivazione in essere (CIP6); l'**impianto di Terni**, infatti, utilizza come combustibile il **pulper di cartiera** e quello di **San Vittore del Lazio 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. Dal **dicembre 2009** sono tutt'e due qualificati come **"Impianti a fonti rinnovabili"**.

Nella regione Lazio, il termovalorizzatore di San Vittore svolge un ruolo primario per il **trattamento dei rifiuti solidi urbani** (vedi anche box dedicato) e intende divenire polo di riferimento per la **termovalorizzazione dei fanghi essiccati derivanti dalla depurazione delle acque reflue urbane**. Sono in corso di realizzazione i lavori di potenziamento della linea 1, che prevedono la realizzazione di ulteriori 2 linee di termovalorizzazione.

Box – Il "Premio Pimby 2009" al Comune di San Vittore per il termovalorizzatore di EALL SpA

L'associazione *Pimby (Please In My backYard*, per favore nel mio giardino), nata nel 2007, premia gli Amministratori locali che diffondono una cultura sostenibile. L'obiettivo è valorizzare l'esperienza delle Amministrazioni che hanno scelto di realizzare opere sul proprio territorio, coniugando il rispetto delle regole con il consenso dei cittadini.

Tra gli altri, per la categoria **"Gestione dei Rifiuti"** è stato premiato il Comune di San Vittore del Lazio, per il progetto di ampliamento del termovalorizzatore della società EALL, del Gruppo A.R.I.A., al 100% di Acea SpA.

Il progetto che riguarda il termovalorizzatore, oggi della potenza di 10 MWe, prevede un potenziamento dell'impianto con la realizzazione di due nuove linee da 13 MWe ciascuna e il rifacimento della linea esistente. La potenzialità di smaltimento complessiva raggiungerà le 300.000 tonnellate/anno di CDR

(combustibile da rifiuti) e di fanghi provenienti dai depuratori di Acea Ato 2. Una volta terminati i lavori, l'impianto rappresenterà il 30-40% della capacità totale di smaltimento della regione Lazio. Per coinvolgere i portatori di interesse il Comune di San Vittore ha stipulato una convenzione con l'Università di Cassino per il supporto alle fasi di confronto e di istruttoria tecnica effettuate con i tecnici della società EALL, finalizzate alla condivisione delle scelte di progettazione, realizzazione e gestione dell'impianto e alla verifica delle proposte di migliorie per mitigare ulteriormente l'impatto ambientale. Il Comune, inoltre, si è confrontato con la cittadinanza e si è fatto carico delle istanze proposte, sostenendole sia in sede di istruttoria del progetto che durante l'iter autorizzativo, sino alla conclusione del processo nella Conferenza dei Servizi presso la Regione Lazio per il rilascio dell'Autorizzazione Integrata Ambientale.

Risparmio energetico, "smart grid" e fonti rinnovabili

Gli Energy Manager e il risparmio energetico

Il Gruppo Acea, in coerenza con la L. n. 10/91, che detta *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*, si avvale 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.

A livello di Gruppo si è formato un team di lavoro costituito da tutti gli Energy Manager delle società operative idriche e supportato, a livello centrale, dallo Staff tecnico dell'Area industriale idrica della holding. Il gruppo di lavoro porta avanti un'azione condivisa di supporto alle società con l'obiettivo di un continuo efficientamento energetico degli impianti e delle reti idriche. Tra le principali attività che vengono svolte:

¹¹⁴ Ulteriori informazioni sono reperibili nelle schede delle società Terni En.A. ed EALL (vedi fascicolo Schede società Italia-estero).

1. il monitoraggio dei consumi di energia elettrica (totali e specifici) e di indici di efficienza energetica¹¹⁵ di tutte le società, con particolare riferimento agli impianti più energivori, come ad esempio i depuratori. Nel caso di Acea Ato 2 il numero degli impianti monitorati, in modo specifico, è pari a 164;
2. l'analisi dei funzionamenti di rete per individuarne le modalità di maggiore efficienza (ad esempio, potrebbe risultare conveniente effettuare alcuni prelievi da determinati impianti anziché da altri, oppure nel periodo notturno piuttosto che di giorno);
3. l'analisi e la ricerca delle perdite idriche;
4. la produzione di un report mensile sugli andamenti dei consumi energetici per le attività di controllo e pianificazione di interventi.

Viene seguito l'andamento mensile e annuale degli indici di efficienza al fine di evidenziare eventuali problematiche e verificare in tempi brevi la causa di inefficienze (manutenzioni in atto; necessità di rinnovo di alcune strumentazioni o macchinari ecc.).

Nel 2009 il sistema di monitoraggio descritto ha portato ad un risparmio, rispetto ai consumi dell'anno precedente, di circa 20 GWh sugli impianti di sollevamento di acqua potabile.

Le smart grid e i titoli di efficienza energetica

Dal 2009 il Gruppo ha incominciato ad avviare l'integrazione della rete elettrica con quella telematica, per lo sviluppo di "reti intelligenti" o "smart grid", vale a dire reti che dovranno riuscire a correlare le azioni dei produttori di energia, degli utenti/consumatori e dei distributori.

Per poter sviluppare e sfruttare al meglio le nuove tecnologie il Gruppo si avvale di due società: **Acea Reti e Servizi Energetici** (al 100% di Acea SpA) ed **Ecogena** (controllata al 51% da Acea SpA). La prima ha l'obiettivo di individuare e attuare interventi in grado di ottenere i risparmi energetici imposti dalla normativa vigente alle aziende distributrici ed è inoltre impegnata proprio nel settore del fotovoltaico. La seconda sviluppa gli impianti di cogenerazione e trigenerazione¹¹⁶, sia civili sia industriali, e giocherà un ruolo rilevante per le interconnessioni con la rete e la costituzione delle "smart grid".

Le "reti intelligenti", inoltre, sono correlate con il previsto diffondersi dell'auto elettrica o dell'auto ibrida, cioè dell'automobile dotata sia di motore di tipo tradizionale sia di un'altra piccola batteria. Affinché le auto elettriche possano guadagnare spazio nel mercato, infatti, sarà necessaria una comunicazione bidirezionale tra la rete ("intelligente") e i suddetti veicoli, ad esempio attraverso un cavo di ricarica o la trasmissione wireless. In tal modo non solo si potranno ricaricare le auto, ma ci sarà la possibilità di restituire energia in rete. Sono obiettivi ambiziosi ma in linea con l'intenzione comunitaria di innovare la rete elettrica in tutta Europa.

Un compito fondamentale di Acea Reti e Servizi Energetici è il **conseguimento del risparmio energetico** per l'ottenimento dei **Titoli di Efficienza Energetica** (Tee) o "**certificati bianchi**", mettendo in pratica le diverse iniziative che concorrono allo scopo. I Tee infatti si differenziano a seconda della fonte energetica risparmiata (titoli di tipo I, II o III per risparmi conseguiti di elettricità, gas o altre fonti energetiche) e sono riconosciuti dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas a fronte delle iniziative attivate.

I risultati ottenuti da Acea Reti e Servizi Energetici negli ultimi anni sono stati molto soddisfacenti e hanno consentito l'**ampio superamento degli obiettivi di risparmio energetico assegnati ad Acea Distribuzione**. Gli interventi realizzati hanno riguardato sia la distribuzione di lampadine CFL e di kit idrici a famiglie, sia la sostituzione di motori con modelli ad alta efficienza, sia la sostituzione di lampade votive ad incandescenza con equivalenti a Led e l'efficientamento dell'illuminazione nelle stazioni della metropolitana di Roma.

Poiché le iniziative già intraprese, come ricordato, hanno assicurato il riconoscimento di titoli in numero superiore agli obiettivi in capo ad Acea Distribuzione, nel 2009 non sono stati attivati nuovi progetti.

Al 2009, i titoli accumulati in eccesso sono oltre 500.000 (vedi tabella n. 77)¹¹⁷ e, nel periodo 2006-2009 sono stati ceduti a società terze 358.467 titoli.

¹¹⁵ Nel caso di una pompa, tale indice sarà rappresentato, ad esempio, dal rapporto: energia consumata/quantità di acqua pompata

¹¹⁶ La cogenerazione, ovvero la produzione combinata di energia elettrica e termica, permette di avere rendimenti alti: compresi tra l'80 e il 90%. La trigenerazione ne è una particolare applicazione: consente di utilizzare la totalità o quota parte dell'energia termica recuperata per produrre energia frigorifera sotto forma di acqua refrigerata per il condizionamento di ambienti o per processi industriali.

¹¹⁷ Al totale riportato in tabella n. 77 vanno aggiunti circa 28.000 Tee del tipo III.

Tabella n. 77 – OBIETTIVI DI RISPARMIO ASSEGNATI AD ACEA DISTRIBUZIONE E OBIETTIVI RAGGIUNTI (2006-2009)

anno	obiettivo assegnato (Tep/anno)	obiettivo raggiunto da Acea (Tep/anno)	titoli eccedenti accumulati (Tep/anno)
2006	7.850	58.988	69.974
2007	15.596	127.148	181.526
2008	49.131	223.074	355.469
2009	73.335	226.859	508.993

Anche Ecogena, tramite gli **impianti di cogenerazione e trigenerazione** consegue titoli di efficienza energetica (vedi box dedicato) e tra il 2009 e il 2010 realizzerà impianti per una potenza complessiva installata di 4,3 MWe (vedi tabella n. 78).

Tabella n. 78 – PROGETTI DI IMPIANTI DI COGENERAZIONE/TRIGENERAZIONE (2009-2010)

impianto	potenza elettrica (MWe)	potenza termica (MWt)	potenza frigorifera (MWh)
comprensorio Saxa Rubra (avviato genn. 2009)	0,9	1,9	1,2
centro sportivo Canottieri Aniene (avviato sett. 2009)	0,25	0,42	-
comprensorio in zona Bufalotta (avviato sett. 2009)	1	8,4	4,5
comprensorio zona Torrino Nord (avviato dic. 2009)	0,25	1,6	1,5
Park Hotel ai Cappuccini a Gubbio (avviato dic. 2009)	0,09	0,17	-
centro federale Fin di Ostia (avvio previsto marzo 2010)	0,09	0,17	-
centro federale Fin di Pietralata (avvio previsto marzo 2010)	0,09	0,17	-
centro sportivo Villa Flaminia (avvio previsto marzo 2010)	0,09	0,17	-
Sigma Tau di Pomezia (avvio previsto marzo 2010)	2,4	2,0	-
centro federale Fin di Marconi (avvio previsto aprile 2010)	0,09	0,17	-

Box – Ecogena: risparmio energetico e cogenerazione

Ecogena realizza progetti di risparmio energetico tramite la cogenerazione e la trigenerazione implementando opere alimentate a metano o a fonti energetiche rinnovabili. Ecogena può intervenire in qualsiasi settore energivoro e proporre sia il miglioramento di impianti già esistenti che la realizzazione di nuovi impianti.

Uno degli elementi essenziali di tali strutture è il recupero di calore, cioè di energia termica che altrimenti andrebbe persa, e tale capacità garantisce, rispetto agli impianti tradizionali, l'utilizzo più efficiente dell'energia primaria.

Oltre ai rendimenti migliori, si ottiene l'accesso ai certificati bianchi che attestano il risparmio energetico conseguito e anche

altri benefici sono di tipo ambientale: si evita l'emissione di grandi quantità di anidride carbonica e si utilizza, come già accennato, una minore quantità di energia primaria.

Un esempio di impianto realizzato, e in esercizio da settembre 2009, è quello di trigenerazione nel complesso urbano "La Bufalotta", a Roma, comprensivo di circa 1.300 unità abitative. A regime, oltre alle minori emissioni di anidride carbonica, si avranno risparmi economici (di circa il 13% l'anno). In particolare, rispetto a un sistema tradizionale con produzione di energia termica e frigorifera separate si ha un risparmio stimato in circa 450 g di CO₂ per ogni kWh_e prodotto, ovvero circa 1.000 tonnellate anno risparmiate.

Energia rinnovabile dal vento e dal sole

Oltre all'energia prodotta da fonte idrica e a quella proveniente dal pulper e dal CDR combusti dagli impianti di termovalorizzazione (quest'ultima solo in parte assimilata alle rinnovabili), di cui si è trattato nei paragrafi precedenti, l'impegno di Acea nell'incrementare la produzione da fonti rinnovabili si manifesta anche con la realizzazione di **nuovi parchi eolici** e con lo sviluppo del **fotovoltaico**.

AceaElectrabel Produzione continua ad ampliare la capacità produttiva da fonte eolica: ai due parchi eolici operativi in Molise¹¹⁸, si è aggiunto dal 2008 il parco eolico campano di Monte della Difesa, in provincia di Salerno, che ha una potenza di 28,9 MW e ha prodotto nel 2009 oltre 41 GWh. **Complessivamente l'energia elettrica lorda prodotta dagli impianti eolici** è stata pari a **76 GWh**, di cui circa **18 GWh** da attribuire ad Acea, in base alle quote di partecipazione societaria (vedi tabelle nn. 67, 68, 71 e il *Bilancio ambientale allegato* in cd).

E' stata inoltre **ultimata la progettazione** del parco eolico "Cresta del Gallo" (provincia di Avellino), che avrà una potenza di circa 15 MW ed è proseguita la **costruzione del parco eolico** "Piano del Cornale" (provincia di Salerno), con potenza di circa 20 MW.

Nell'ambito del **fotovoltaico**, dopo i progetti completati nel 2008, per una potenza complessiva di circa 3 MWp – tra cui l'impianto installato sul centro idrico di Monte Mario, di circa 1 MWp, inaugurato nel 2009 dal Sindaco di Roma – ne sono stati realizzati altri nel corso del 2009. Tra i più rilevanti quello dell'**area aeroportuale di Fiumicino**, uno dei più grandi in Italia **su copertura**, con potenza di circa 2 MWp totalmente integrato¹¹⁹, e l'**impianto a terra**, anch'esso di oltre 2 MWp, realizzato **a Terracina**. **A fine 2009** risultano operativi impianti per **circa 17 MWp**.

L'energia prodotta complessivamente nel 2009 da fotovoltaico ammonta a 3.485.000 kWh.

Box – Sistema di supervisione degli impianti fotovoltaici

Nel 2009, data l'importanza di verificare la produttività degli impianti fotovoltaici, è stata messa a punto una piattaforma di monitoraggio e supervisione. Si è infatti ritenuto che fosse indispensabile implementare un sistema generale di controllo, tenendo conto che:

- il numero di impianti fotovoltaici realizzati è già elevato: sono 40 al 31.12.2009, già connessi alla rete elettrica (non tutti ancora monitorati ma nell'obiettivo del progetto di supervisione);

- gli impianti hanno diverse dimensioni e caratteristiche e sono dislocati in aree e regioni diverse (tra Lazio, Campania, Puglia e Umbria, includendo anche i progetti in corso di realizzazione);

Grazie alla piattaforma di supervisione è possibile disporre in tempo reale di numerose informazioni, ad esempio la potenza installata, l'energia prodotta giornalmente, mensilmente e in totale, le tonnellate di CO₂ risparmiata, ecc.

¹¹⁸ 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%).

¹¹⁹ Gli impianti fotovoltaici sono completamente integrati quando ad esempio i moduli sostituiscono i materiali di rivestimento di tetti, coperture, facciate di edifici e fabbricati, avendo quindi la stessa inclinazione e funzionalità architettonica, oppure quando i moduli e i relativi sistemi di supporto costituiscono la struttura di copertura di pensiline, pergole e tettoie.

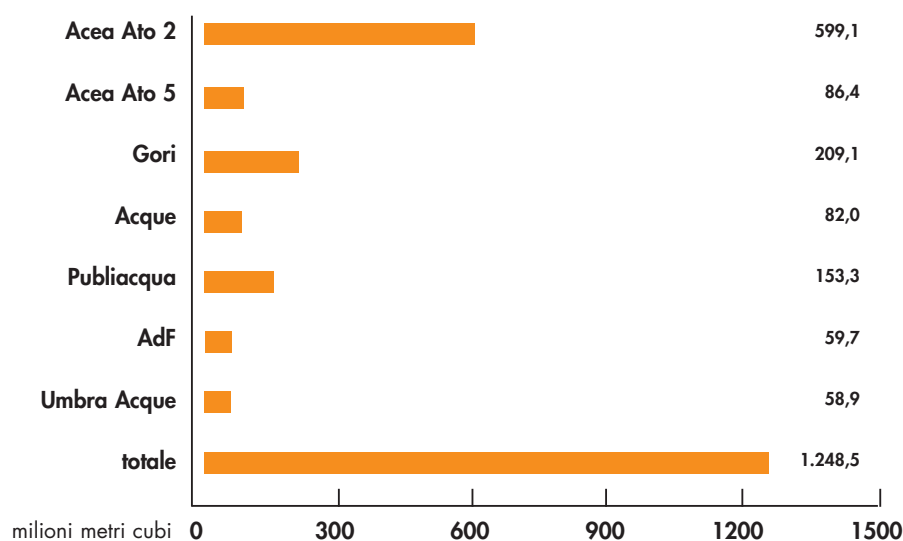
Il 2 settembre 1937 il Governatore di Roma affidò all'Acea la costruzione e l'esercizio di acquedotti e reti idriche di distribuzione per la città di Roma, prima gestiti direttamente dal Comune e, a partire dal 2002, l'azienda ha preso in gestione anche il servizio di fognatura, curando l'intero servizio idrico integrato della Capitale. Il percorso da allora sino ad oggi è stato ricco di interventi, tra cui la progettazione e costruzione di numerose condotte, come il grande acquedotto del Peschiera, progettato già nel 1910 dall'ingegnere Gaetano Roselli Lorenzini.

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), in Campania (Ambito Territoriale Ottimale 3-Sarnese Vesuviano) e in altri ATO dell'area umbro-toscana, dove è presente con cinque società: Acque, Publiacqua e Acquedotto del Fiora, Umbra Acque e, dal 2009, Nuove Acque¹²⁰.

Il bacino di abitanti complessivamente serviti dal Gruppo è di circa **8 milioni di persone**, i **volumi di acqua potabile** immessi in rete nel 2009 sono stati pari a **1.248,5 milioni di metri cubi** (vedi grafico n. 38).

Nel seguito del capitolo vengono illustrate principalmente le attività di Acea nelle reti idriche "storiche" dell'area laziale, tramite la società Acea Ato 2, e si rinvia al *Bilancio ambientale*, allegato in cd, e al fascicolo *Schede società Italia-estero* per approfondimenti sulle altre società idriche.

Grafico n. 38 – VOLUMI DI ACQUA POTABILE IMMESSI IN RETE GLOBALI E PER SOCIETA' (2009)



Il servizio idrico integrato nell'ATO 2-Lazio centrale

La società Acea Ato 2 provvede al servizio idrico integrato nell'Ambito Territoriale Ottimale 2-Lazio centrale (inclusivo, oltre al comune di Roma, di altri 111 comuni): dalla captazione dell'acqua alle sorgenti sino alla distribuzione dell'acqua potabile nelle abitazioni e alla raccolta e depurazione delle acque reflue.

L'acqua potabile è derivata dalle sorgenti in virtù di concessioni a durata pluriennale.

¹²⁰ Nuove Acque è entrata nel perimetro di consolidamento del Gruppo da ottobre 2009, pertanto i dati idrici 2009 non sono ricompresi nel report di sostenibilità.

Alcune sorgenti (Peschiera, Capore, Acqua Marcia, Acquoria, Salone, Vallepietra; Ceraso), campi pozzi (Pantano Borghese, Finocchio, Torre Angela, Torre Spaccata; Doganella; Ceraso; ex Casmez) e il Lago di Bracciano rappresentano le principali **fonti di approvvigionamento** di acqua per oltre **3 milioni di abitanti**, tramite **otto sistemi acquedottistici** sia a gravità che in pressione.

Altre tre fonti di approvvigionamento - le sorgenti Traianee, Salone e il fiume Tevere, dopo che le acque hanno subito un trattamento - forniscono la risorsa non potabile immessa nella rete di innaffiamento.

Il **volume di acqua immessa in rete** nel 2009 nell'intero ATO 2 è stato di circa **600 milioni di metri cubi**, di cui circa 474 milioni di metri cubi nella "rete storica" di Roma e Fiumicino.

Nel processo di captazione dalle sorgenti l'azienda pone estrema cura affinché i prelievi non generino impatti sugli ecosistemi e sulle aree protette circostanti (le sorgenti sotto tutela sono elencate in tabella n. 79).

Tabella n. 79 – LE SORGENTI SOTTO TUTELA

area sensibile	ubicazione	superficie (m²)
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 ¹²¹	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

La qualità dell'acqua distribuita a Roma

L'acqua **potabile distribuita** a Roma da Acea Ato 2 viene prelevata da sorgenti particolarmente pure e ciò le conferisce all'origine un livello qualitativo molto elevato. Per assicurare che tale qualità sia preservata lungo l'intero percorso di distribuzione, viene svolta un'intensa attività di controllo e monitoraggio dei principali parametri chimico-fisici e microbiologici (vedi tabelle nn.80-82).

Sulle acque potabili Acea Ato 2 effettua due tipologie di verifiche: i **controlli di primo livello**, tramite centraline di misura in continuo installate lungo gli acquedotti, e i **controlli di secondo livello**, avvalendosi della struttura specializzata Laboratori SpA, società del Gruppo accreditata ACCREDIA (già SINAL), con analisi chimico-fisiche, chimico-organiche e microbiologiche su campioni prelevati quotidianamente da diversi punti lungo l'intero sistema acquedottistico (vedi tabella n. 80).

¹²¹ In condizioni di normalità le sorgenti del Pertuso sono utilizzate dall'Enel per la produzione di energia elettrica, mentre le sorgenti nel Comune di Vallepietra e quella del Ceraso contribuiscono all'alimentazione della rete acquedottistica del Simbrivio. In caso di carenza idrica stagionale è necessario attingere anche al Pertuso, interrompendo la produzione di energia elettrica. Tale procedura è regolamentata da apposita ordinanza emanata dal Commissario per l'emergenza idrica del Simbrivio.

Tabella n. 80 – DETERMINAZIONI ANALITICHE SU ACQUE POTABILI - RETE STORICA DI ROMA (2007-2009)

	punti di prelievo (n.)	2007	2008	2009	2007	2008	2009
		totale campioni (n.)			totale analisi (n.)		
captazione	45	951	818	682	50.306	44.885	31.139
acquedotto e adduttrici	33	541	640	500	22.626	22.585	19.499
serbatoi/centri idrici	17	1.493	623	214	11.228	12.252	11.432
reti di distribuzione	320	3.860	3.860	3.933	131.908	124.716	125.604
totale	415	7.043	5.941	5.329	216.068	204.438	187.674

NB: i punti di prelievo sono stati i medesimi per i tre anni.

Oltre ai controlli sui campioni prelevati presso le fonti, gli acquedotti, i serbatoi e le reti per l'acqua potabile, come indicato in tabella, Acea Ato 2 tramite LaboratoRI effettua analisi anche sulle acque reflue, gli impianti di depurazione e le acque di superficie (vedi anche *I prodotti-area idrico ambientale nel Bilancio ambientale* in cd allegato).

Il **totale dei controlli** effettuati ogni anno, sul sistema idrico integrato dell'ATO 2-Lazio centrale, pari nel 2009 a **461.950 determinazioni analitiche** (su acque potabili, reflue e superficiali) nel 2009 (vedi tabella n. 81), è superiore a quanto stabilito dalle normative vigenti¹²² a conferma dell'attenzione riservata al patrimonio idrico.

Tabella n. 81 – DETERMINAZIONI ANALITICHE EFFETTUATE COMPLESSIVAMENTE NELL'ATO 2-LAZIO CENTRALE (2007-2009)

	n. determinazioni		
	2007	2008	2009
acque potabili	355.237	354.412	338.974
acque reflue	76.944	96.214	87.056
acque di superficie	32.942	28.717	35.920
totali	465.123	479.343	461.950

NB: i dati si riferiscono alle attività analitiche effettuate dalla società LaboratoRI.

¹²² 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. 82 – CARATTERISTICHE CHIMICHE E MICROBIOLOGICHE MEDIE DELL'ACQUA DISTRIBUITA A ROMA E PARAMETRI D. LGS. 31/01 (2009)

parametri	unità di misura	valore medio 2009	valore parametrico di legge (D. Lgs. n. 31/01)
Torbidità	NTU	0,41	senza variazioni anomale
Temperatura acqua	°C	12	non previsto
Concentrazione ioni idrogeno	pH	7,3	>6,5 e < 9,5
Conducibilità elettrica a 20°C	µS/cm	541	2500
Cloruri	mg/L Cl	6,6	250
Solfati	mg/L SO ₄	15,5	250
Calcio	mg/L Ca	100	non previsto
Magnesio	mg/L Mg	19,5	non previsto
Sodio	mg/L Na	4,96	200
Potassio	mg/L K	2,2	non previsto
Durezza totale	°F	32,9	15-50
Cloro residuo libero	mg/L Cl ₂	0,15	-
Alcalinità	mg/L CaCO ₃	321	non previsto
Residuo fisso calcolato	mg/L	387	1500
Nitrati	mg/L NO ₃	3,6	50
Nitriti	mg/L NO ₂	<0,01	0,50
Ammoniaca	mg/L NH ₄	<0,03	0,50
Fluoruri	mg/L F	0,16	1,50
Carbonio organico totale (TOC)	mg/L C	0,5	senza variazioni anomale
Ferro	µg/L Fe	6,2	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	0,36	50
Arsenico	µg/L As	1,5	10
Vanadio	µg/L V	2,8	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 sistema depurativo include le reti fognarie, gli impianti di sollevamento annessi alla rete e ai collettori e gli impianti di trattamento, alcuni dei quali hanno potenzialità che superano i 10 m³/s.

A livello di Gruppo l'estensione della **rete fognaria** gestita da tutte le società idriche è pari a **oltre 23.600 km**, sono operativi **circa 870 impianti di depurazione**, per un volume complessivo di **acque reflue trattate** nel 2009 di **circa 851 milioni di metri cubi** (vedi grafici nn. 39-41, il *Bilancio ambientale allegato* e, per approfondimenti sulle singole società, il fascicolo *Schede società Italia-estero*).

Grafico n. 39 – km RETI FOGNARIE COMPLESSIVE E PER SOCIETA' (2009)

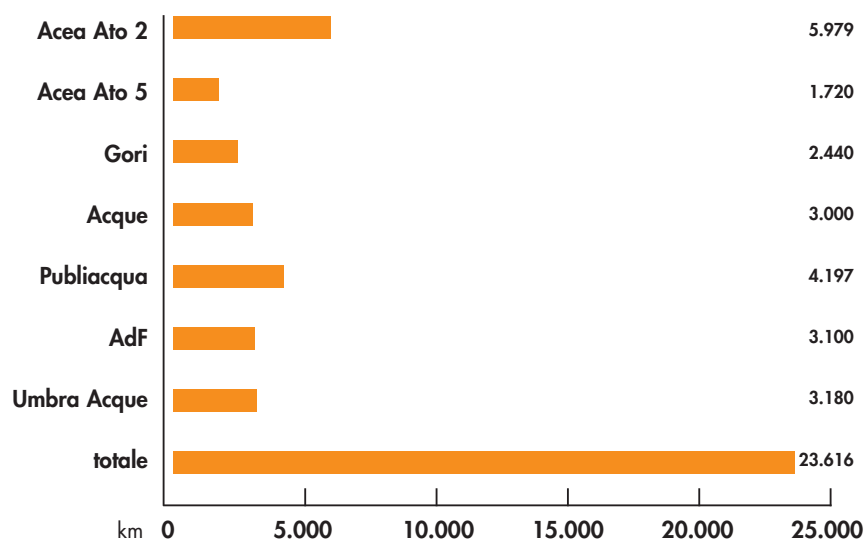


Grafico n. 40 – N. IMPIANTI DI DEPURAZIONE TOTALI E PER SOCIETA' (2009)

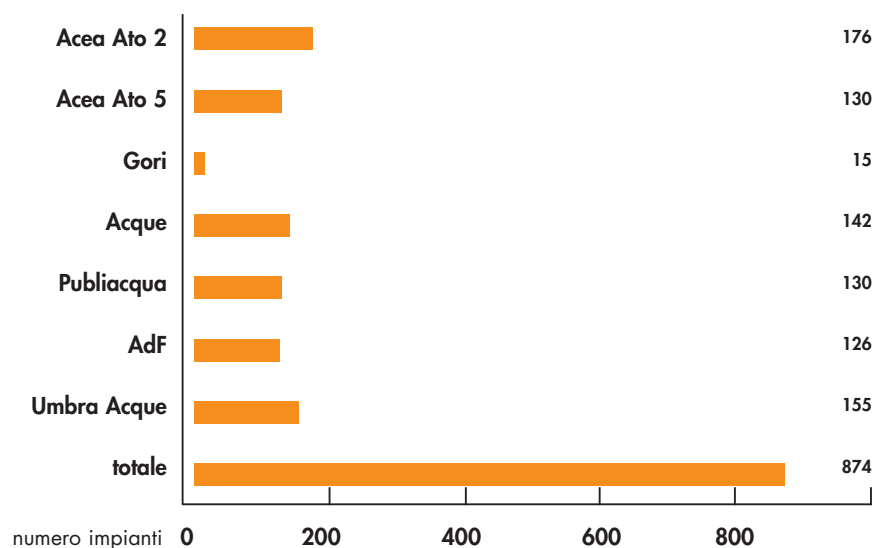
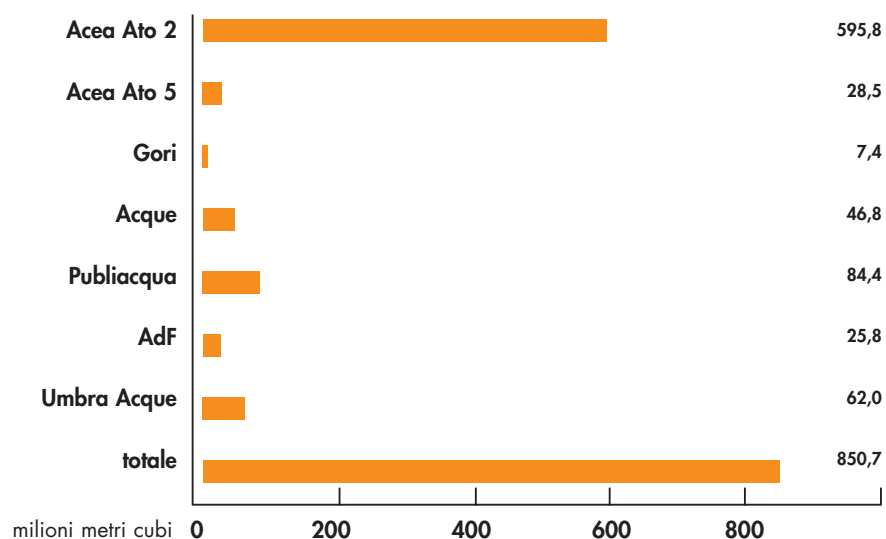


Grafico n. 41 – VOLUMI DI ACQUE REFLUE COMPLESSIVAMENTE TRATTATE E PER SOCIETA' (2009)



I principali impianti di depurazione gestiti, nell'area "storica" di Roma e Fiumicino, dalla società **Acea Ato 2**, hanno trattato nel 2009 un volume di acqua pari a **527 milioni di metri cubi**, con un **incremento di circa il 7%** rispetto ai 494 Mm³ del 2008. Se si considerano anche i depuratori minori e quelli dei comuni acquisiti nell'ATO 2 si giunge a un **volume totale di circa 596 milioni di metri cubi trattati**.

Al 31.12.2009, gli impianti di sollevamento fognari gestiti dalla società sono 466, di cui 158 nel comune di Roma, e 176 impianti di depurazione, di cui 35 nel comune di Roma¹²³.

L'**"efficienza di depurazione"**, ovvero l'efficienza con la quale vengono rimossi i principali agenti inquinanti presenti nei reflui, si è mantenuta anche nel 2009 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. 152/06). Negli ultimi anni aumentano, in termini assoluti, i volumi di COD ed SST rimossi (vedi grafici nn. 42 e 43)¹²⁴.

Le **reti fognarie** gestite nel territorio dell'ATO 2 hanno un'estensione di circa **5.979 km** (di cui 1.953 km a servizio dei comuni esterni a Roma).

Grafico n. 42 – COD RIMOSSO (DEPURATORI PRINCIPALI DI ROMA E FIUMICINO) (2007-2009)

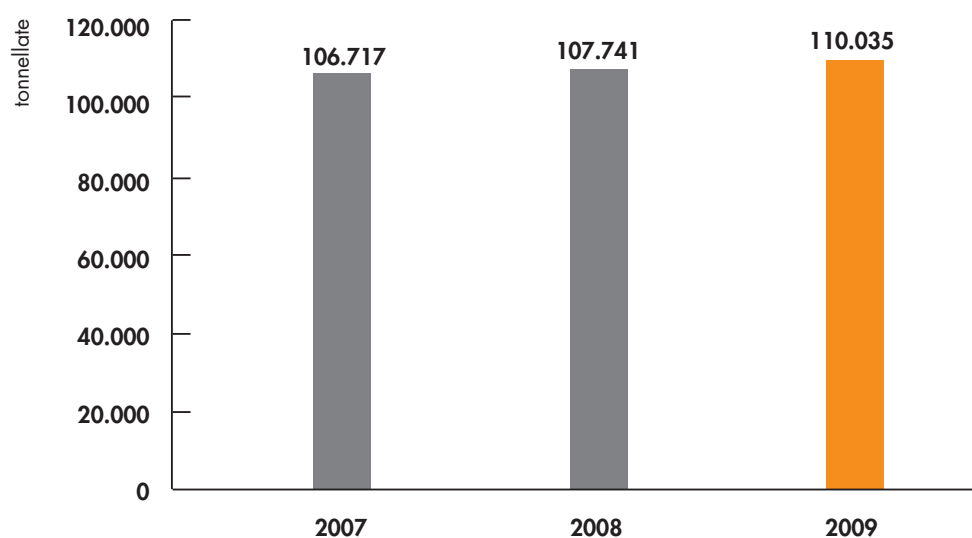
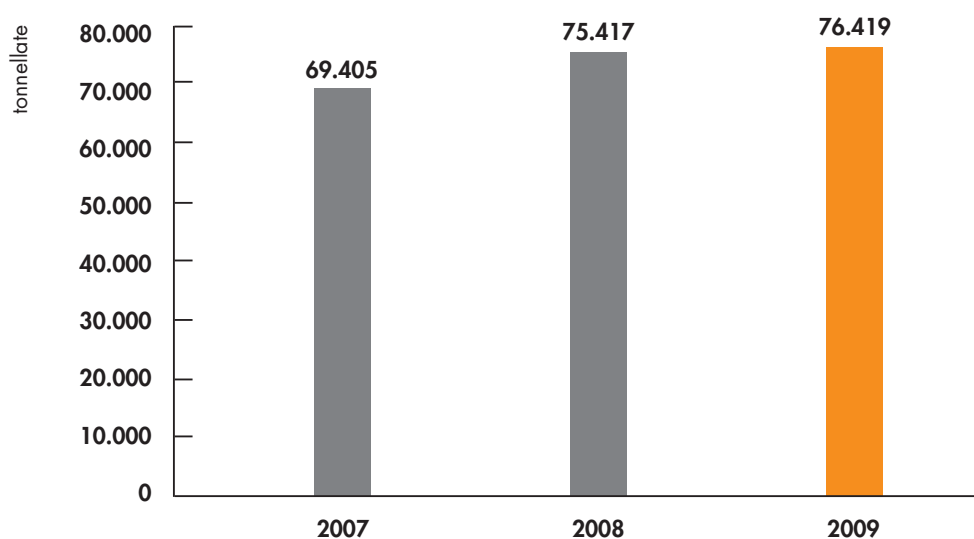


Grafico n. 43 – SST RIMOSI (DEPURATORI PRINCIPALI DI ROMA E FIUMICINO) (2007-2009)



¹²³ Si veda anche, per ulteriori dati, la scheda di Acea Ato 2 nel fascicolo Schede società Italia-estero.

¹²⁴ Per i dati circa i volumi di COD ed SST rimossi dagli impianti delle altre società idriche si veda il fascicolo Schede società Italia-estero.

I **fanghi prodotti** dagli impianti di depurazione civile **devono essere smaltiti**. In tal senso la strategia del Gruppo Acea è quella di **sviluppare un sistema integrato** che preveda l'utilizzo dei fanghi prodotti, tramite il loro recupero, realizzando una filiera controllata dal produttore di fanghi al recuperatore o utilizzatore finale. In quest'ambito è operativa la società Aquaser, del Gruppo Acea, specializzata nel **recupero e smaltimento dei fanghi di depurazione**, con il loro reimpiego diretto in agricoltura in sostituzione dei fertilizzanti, la produzione di compost per aziende agricole o ancora il loro recupero energetico.

Nel corso del 2009 Aquaser ha garantito lo smaltimento di **175.896 tonnellate** di rifiuti (fanghi, sabbie e vaglio) a servizio delle società del Gruppo Acea Ato 2, Acea Ato 5 e Acquedotto del Fiora, e **6.308 tonnellate** di fanghi a servizio di una società esterna al Gruppo, Asa SpA (affidataria del SII nell'ATO 5- Toscana Costa).

Lo scorso anno Aquaser ha acquisito il controllo di altre due società, Solemme e Kyklos, proprietarie ciascuna di un impianto di compostaggio e della relativa autorizzazione al trattamento di recupero. Nel luglio 2009 è stato inaugurato l'impianto di Kyklos della potenzialità di 60.000 tonnellate anno di rifiuti compostabili, che, per tecnologie impiegate e per potenzialità trattate, ha reso la società leader nel Lazio per il recupero dei rifiuti organici¹²⁵.

Al fine di garantire la disponibilità di terreni per il **recupero agronomico dei fanghi** è stata condotta una campagna di sensibilizzazione e coinvolgimento presso le associazioni del settore agricolo e, nel corso dell'anno, Aquaser ha ottenuto il rilascio di due autorizzazioni per il recupero agronomico dei fanghi, circa 250 ettari nel territorio del comune di Roma e circa 150 ettari nel territorio del comune di Pitigliano (GR). Presso la prima azienda è già stata avviata l'attività di recupero agronomico dei fanghi (circa 2.000 tonnellate) nell'estate 2009.

Particolare attenzione, infine, è stata posta nel garantire l'affidabilità della filiera, sottoponendo a controlli le aziende di trasporto utilizzate ed è stato implementato, allo scopo, un sistema di controllo a distanza che permette la costante localizzazione e il monitoraggio dei trasportatori.

¹²⁵ Lo smaltimento dei fanghi nel 2009, oltre che tramite Solemme SpA e Kyklos Srl, si è svolto anche grazie a contratti con terzi, reimpiegando i fanghi in agricoltura: o tal quali oppure dopo compostaggio.

I consumi diretti e indiretti di energia

Come già indicato nel paragrafo *Risparmio energetico, "smart grid" e fonti rinnovabili* Acea monitora i propri consumi – diretti e indiretti – per controllarne e, ove possibile, contenerne il livello e affinché gli impatti ambientali siano mitigati.

Le tabelle nn. 83 e 84 illustrano i consumi diretti di energia del Gruppo, che includono i **consumi energetici da fonte primaria** (soprattutto gas naturale) utilizzata per la generazione di energia elettrica/termica e l'**energia impiegata dal parco auto**, entrambi diminuiti nel 2009.

I consumi indiretti (tabella n. 85) si riferiscono, ad esempio, alle **perdite di energia elettrica** che si verificano durante la fase di distribuzione e trasmissione (imputabili a perdite di trasformazione e trasporto, frodi ed errate misurazioni) e alle perdite di calore nella rete di teleriscaldamento.

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 2009 è di circa il 50%:

indicatore GRI-G3 EN4 = 6.651,0/0,50 = 13.302,0 TJ (circa 317.918 tep)

Tabella n. 83 – CONSUMI AUTOPARCO ACEA (2007- 2009)

consumi autoparco	2007	2008	2009
<i>benzina</i>			
l	945.437,7	1.002.520,9	913.102,67
kg	694.897	736.853	671.130
TJ	30,5	32,4	29,5
<i>gasolio</i>			
l	845.941	1.025.757,3	954.709,13
kg	706.360	856.507	797.182
TJ	29,6	35,8	33,37

Tabella n. 84 - ENERGIA DIRETTA (99% GAS NATURALE) UTILIZZATA DAL GRUPPO ACEA (2007- 2009)

energia direttamente consumata dal Gruppo	2007	2008	2009
	TJ	TJ	TJ
	(GWh)	(GWh)	(GWh)
energia per generazione elettrica (a)	8.947,4 (2.485,4)	25.638,8 (7.121,9)	23.513,4 (6.531,5)
energia per autoparco (b)	60,1 (16,7)	68,4 (19,0)	63,0 (17,5)
energia elettrica totale netta prodotta (c)	4.692,2 (1.303,4)	12.334,0 (3.426,1)	11.124,0 (3.090,0)
energia termica netta venduta (d)	59,8 (16,6)	80,3 (22,3)	110,5 (30,7)
EN3 = (a+b)-(c+d)	4.255,5 (1.182,07)	13.293,0 (3.692,5)	12.341,6 (3.428,3)

NB: i dati del triennio sono riclassificati secondo le quote Acea di partecipazione societaria (100% Gruppo A.R.I.A., 100% Acea Reti e Servizi Energetici, 15% Tirreno Power, 30% AceaElectabel Produzione). Nel 2007 Tirreno Power non era inclusa nel perimetro di consolidamento del Gruppo.

Tabella n. 85 - ENERGIA ELETTRICA INDIRETTA UTILIZZATA DAL GRUPPO ACEA (2007- 2009)

consumi totali indiretti di energia	2007	2008	2009
TJ	4.453,3	6.695,7	6.651,0
(GWh)	(1237,1)	(1.859,9)	(1.847,5)
perdite energia elettrica sulle reti di distribuzione e trasporto	2.678,4 (744,0)	2.782,1 (772,8)	2.688,1 (746,7)
perdite e autoconsumi nella produzione di energia elettrica	110,1 (30,59)	548,3 (152,3)	530,6 (147,4)
perdite di calore nella rete di teleriscaldamento	8,6 (2,4)	14,4 (4,0)	17,3 (4,8)
consumi per illuminazione pubblica	550,1 (152,8)	515,5 (143,2)	543,1 (150,8)
consumi per distribuzione acqua potabile e non potabile	594,7 (165,2)	1.820,5(*) (505,7)	1.749,2(*) (485,9)
consumi per depurazione acqua reflua	452,9 (125,8)	952,9(*) (264,7)	1.060,2(*) (294,5)
consumi per servizi vari	58,3 (16,26)	62,0 (17,2)	62,5 (17,4)

NB: i dati del triennio sono riclassificati secondo le quote Acea di partecipazione societaria (100% Gruppo A.R.I.A., 15% Tirreno Power, 30% AceaElectrabel Produzione). Nel 2007 Tirreno Power non era inclusa nel perimetro di consolidamento del Gruppo.

(*) I consumi per distribuzione e depurazione, a partire dal 2008, includono tutte le società idriche del perimetro di rendicontazione.

I consumi di acqua

I **consumi idrici del Gruppo**, rappresentati in massima parte dall'acqua impiegata nel processo di raffreddamento delle centrali termoelettriche, sia di AceaElectrabel Produzione sia di Tirreno Power, **sono complessivamente diminuiti** nel 2009 (vedi tabella n. 86).

Ai fini del contenimento degli impatti ambientali, uno dei progetti più rilevanti, realizzato ormai da qualche anno, è stata la costruzione del **canale di collegamento** tra la **centrale elettrica Tor di Valle** da raffreddare e l'uscita dei reflui dall'adiacente **impianto di depurazione di Roma Sud**: la contiguità degli insediamenti industriali ha consentito sia l'ottimale utilizzazione del prodotto generato dall'uno (l'acqua depurata) come fluido di processo nell'altro, sia di evitare prelievi di altra acqua dall'ambiente circostante.

L'acqua destinata ad uso "civile/sanitario", pari a circa 2 Mm³ nel 2009, subisce lo stesso trattamento di depurazione cui è sottoposta l'acqua reflua prodotta dalla cittadinanza di Roma e in seguito viene immessa nel fiume Tevere. L'impatto ambientale, compatibile con le dinamiche biologiche che sostengono la vitalità del fiume, è relativamente contenuto grazie alle **basse concentrazioni di inquinanti** trasportati (vedi tabella n. 87).

Circa la **tipologia di fonti idriche utilizzate**, il Gruppo usa principalmente le acque di acquedotto; inoltre, come sopra ricordato, l'acqua di raffreddamento per la centrale Tor Di Valle proviene dal Depuratore Roma Sud e la società Tirreno Power utilizza per i propri processi anche acqua di mare (il 16% del totale), contribuendo in tal modo alla salvaguardia della risorsa idrica naturale.

Nella gestione dei sistemi idrici integrati assume particolare rilievo il tema delle **perdite idriche sulla rete di distribuzione**, che viene attentamente considerato in Acea. Il Gruppo ogni anno impegna risorse umane ed economiche per migliorare la prestazione, tramite le attività di individuazione e risanamento delle perdite (si veda il capitolo La ricerca e, per approfondimenti sulle singole società idriche, il fascicolo *Schede società Italia-estero*).

Tabella n. 86 – CONSUMI IDRICI DEL GRUPPO ACEA (2007-2009)

consumi totali di acqua	2007	2008	2009
Mm ³	15,69	307,96	290,61
processi industriali:			
teleriscaldamento e altri			
per generazione termoelettrica (*)	0,05	0,38	0,39
civile/sanitario	1,17	1,68	1,90
raffreddamento centrali			
termoelettriche	14,47	305,90	288,32

NB: i dati del triennio sono riclassificati secondo le quote Acea di partecipazione societaria (100% Gruppo A.R.I.A., 15% Tirreno Power, 30% AceaElectrabel Produzione); nel 2007 Tirreno Power non era inclusa nel perimetro di consolidamento del Gruppo.

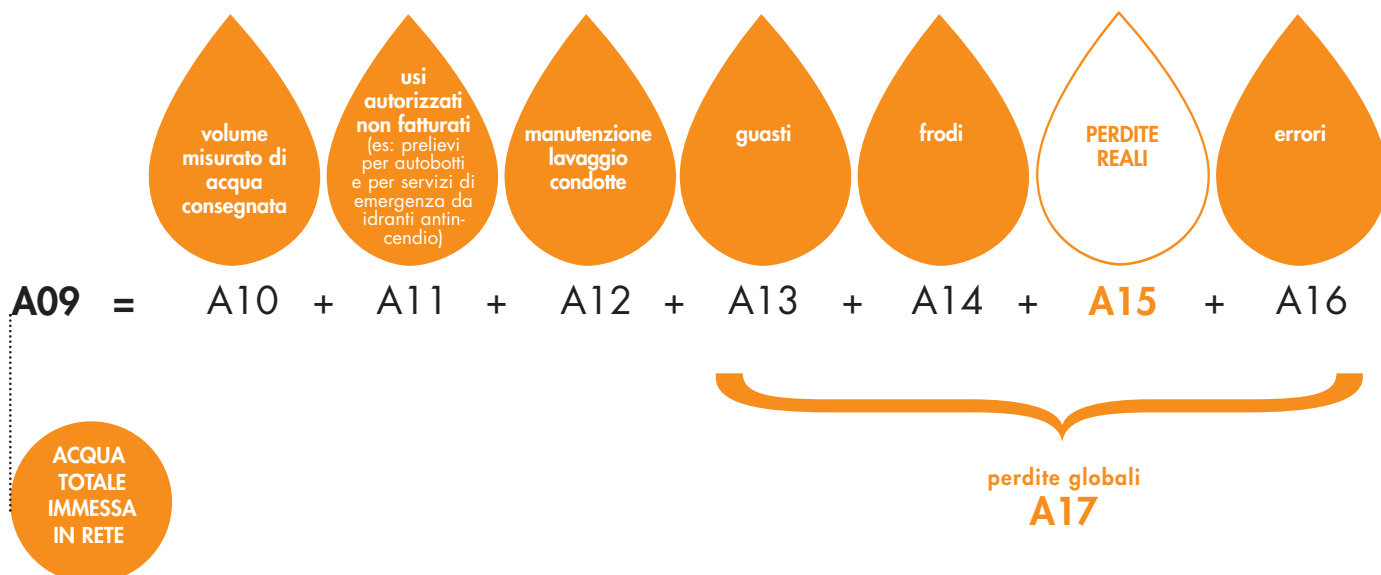
(*) Il dato, dal 2008, oltre alle acque utilizzate per il teleriscaldamento, include le acque industriali di Tirreno Power (costituite da acqua di acquedotto, meteoriche e di lavaggio, raccolte e trattate prima dell'utilizzo). Dal 2009 sono ricomprese anche le acque di processo utilizzate presso i termovalorizzatori del Gruppo A.R.I.A.

Tabella n. 87 – PARAMETRI IN USCITA DEI DEPURATORI PRINCIPALI GESTITI DA ACEA ATO 2 - COMUNE DI ROMA (2009)

parametro	depuratore	depuratore	depuratore	depuratore	depuratore
	Roma Sud	Roma Nord	Roma Est I Sez.	Roma Est II Sez.	Ostia
	media dei valori (mg/l)				
BOD ₅	22	17	14	28	6
COD	50	29	31	45	31
SST	32	24	15	23	12
azoto	11	12	12	12	10
fosforo	5	1	1	1	2

Le valutazioni delle perdite idriche vengono eseguite secondo il D.M. 99/97 (vedi grafico n. 44). Le perdite reali¹²⁶ nella rete storica di Roma e Fiumicino ammontano nel 2009 a circa il 25% del totale immesso in rete (vedi anche *Bilancio ambientale*, allegato in cd).

Grafico n. 44 – LE PERDITE REALI IDRICHE: GRANDEZZA A15 (D.M. 99/97)



¹²⁶ Le perdite reali, secondo il D.M. 99/97, sono indicate dalla grandezza A15; esse quantificano solo le perdite dovute ai difetti negli impianti (es: mancanza di tenuta nelle giunzioni tra tubature, fori e lacerazioni nelle condotte, cedimento strutturale di manufatti in cemento o metallo ecc). Si ottiene sottraendo dal totale dell'acqua immessa in rete (A09), l'acqua venduta (A10) e tutte le tipologie di mancato conferimento all'utenza finale: consumi per emergenze (A11), lavaggi (A12), guasti (A13), effetti dovuti a frodi (A14), errori di misura (A16).

Emissioni in atmosfera

Acea monitora le emissioni dalle proprie centrali termoelettriche, ove possibile in continuo, tramite appositi analizzatori soggetti a controlli periodici, che vengono eseguiti sia da personale interno sia da laboratori esterni qualificati.

I principali impianti produttivi di AceaElectrabel Produzione e Tirreno Power sono in possesso di Certificazione ambientale e si impegnano sia nell'abbattimento dei microinquinanti (CO, NO_x e SO₂) sia nel contenimento delle emissioni di anidride carbonica (CO₂). Nel 2009 **AceaElectrabel Produzione** ha ottenuto un'**emissione specifica di CO₂** pari a **388 g/kWh**, oltre a **basse emissioni di ossidi di azoto**, grazie 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 livelli minimi attualmente possibili. Le centrali di Tirreno Power, pur avvalendosi di tecnologie moderne, utilizzano un mix di combustibili (tra i quali sono presenti il carbone e l'olio combustibile) che, rispetto all'utilizzo di solo metano, hanno un maggior contributo alle emissioni. Pertanto le **emissioni specifiche di CO₂ di Tirreno Power** nel 2009 sono pari a **527 g/kWh**. La società cerca comunque di perseguire il progressivo contenimento delle emissioni in atmosfera: infatti, sulle sezioni a carbone della centrale termoelettrica Vado Ligure (SV) è in atto un programma di gestione degli impianti di trattamento dei fumi che ha consentito non solo di confermare i limiti emissivi vigenti ma di ottenere un **miglioramento delle prestazioni ambientali** e precisamente una riduzione delle concentrazioni delle emissioni al camino, rispetto ai limiti di legge, del 2,5% per SO₂, del 2,5% per NO_x e del 30% per le polveri¹²⁷.

Tabella n. 88 - LE EMISSIONI TOTALI (2007-2009)

	unità di misura	2007	2008	2009
CO ₂	t	483.212	1.686.384	1.422.402
CO	t	78,5	376,6	352,2
NO _x	t	296,1	948,8	758,0
SO ₂	t	0,1	768,9	623,0

NB: i dati del triennio sono riclassificati secondo le quote Acea di partecipazione societaria (100% Gruppo A.R.I.A., 15% Tirreno Power, 30% AceaElectrabel Produzione); Nel 2007 Tirreno Power non era inclusa nel perimetro di consolidamento del Gruppo.

Le emissioni **assegnate agli impianti del Gruppo dal Piano Nazionale di Allocazione (PNA)** delle quote di CO₂ per il periodo 2008-2009 e quelle effettivamente emesse sono riportate in tabella n. 89. I valori si riferiscono ai **volumi complessivi** da attribuire a ciascun impianto, mentre le quote di emissione da imputare ad Acea, ricalcolate in relazione alle partecipazioni societarie, si trovano nel *Bilancio ambientale* allegato in cd.

¹²⁷ I valori limite previsti dal decreto MICA del 1993 e dal D. Lgs. n. 152/06 (all. II parte V), infatti, sono pari a 400 mg/Nm³ per SO₂, 200 mg/Nm³ per NO_x e 50 mg/Nm³ per le polveri, mentre i programmi di miglioramento delle prestazioni ambientali messi in atto da Tirreno Power hanno portato i valori delle concentrazioni al camino della centrale di Vado Ligure a 390 mg/Nm³ per SO₂, 195 mg/Nm³ per NO_x e 35 mg/Nm³ per le polveri.

Tabella n. 89 – QUOTE DI EMISSIONE CO₂ DA PNA ED EMISSIONI EFFETTIVE PER CENTRALE (2008-2009)

centrali	2008		2009	
	quote assegnate da PNA (in tonnellate)	emissioni effettive (in tonnellate)	quote assegnate da PNA (in tonnellate)	emissioni effettive (in tonnellate)
impianti di Tirreno Power				
(partecipata da Acea al 15%)				
Centrale Napoli	13.202 (*)	25.156,53	339.665 (**)	471.979,20
Torrevaldaliga	2.451.352	2.570.428,71	2.284.458	1.818.446,38
Vado Ligure	4.206.197	4.341.087,27	3.995.887	3.673.241,78
Impianti di AceaElectrabel Produzione				
(partecipata da Acea al 30%)				
Tor diValle	235.788	153.552	235.788	105.737
Montemartini	6.089	9.345	3.653	3.095
Voghera	717.675	278.313	681.791	433.420
Roselectra	715.592	654.957	679.813	581.117
Leini	631.740	614.114	680.297	483.627
Impianto di Terni EnA				
(partecipata da Acea al 100%):				
Terni EnA (***)	8.055	125.869	8.055	65.642

(*) Quote assegnate per il periodo di avviamento del Ciclo combinato di Napoli Levante. (Deliberazione n. 013/2009).

(**) Quote assegnate per il periodo di Avviamento (1/01/2009 – 27/04/2009) e l'esercizio commerciale (28/04/2009 – 31/12/2009) (Deliberazione n.09/2010).

(***) Quote assegnate per la porzione attribuita dal CIP 6/92, regime che termina nel 2010.

I monitoraggi eseguiti su tutti gli impianti a rischio hanno dimostrato l'**assenza di emissioni** in quantità apprezzabili di **stanze responsabili della riduzione della fascia di ozono**. Si segnala infine la realizzazione di monitoraggi dei **livelli sonori** presso le centrali termoelettriche e idroelettriche e l'effettuazione di una campagna di rilievi acustici presso la Centrale Montemartini a seguito dell'installazione di una struttura con effetto silenziale all'uscita di una delle turbine a gas.

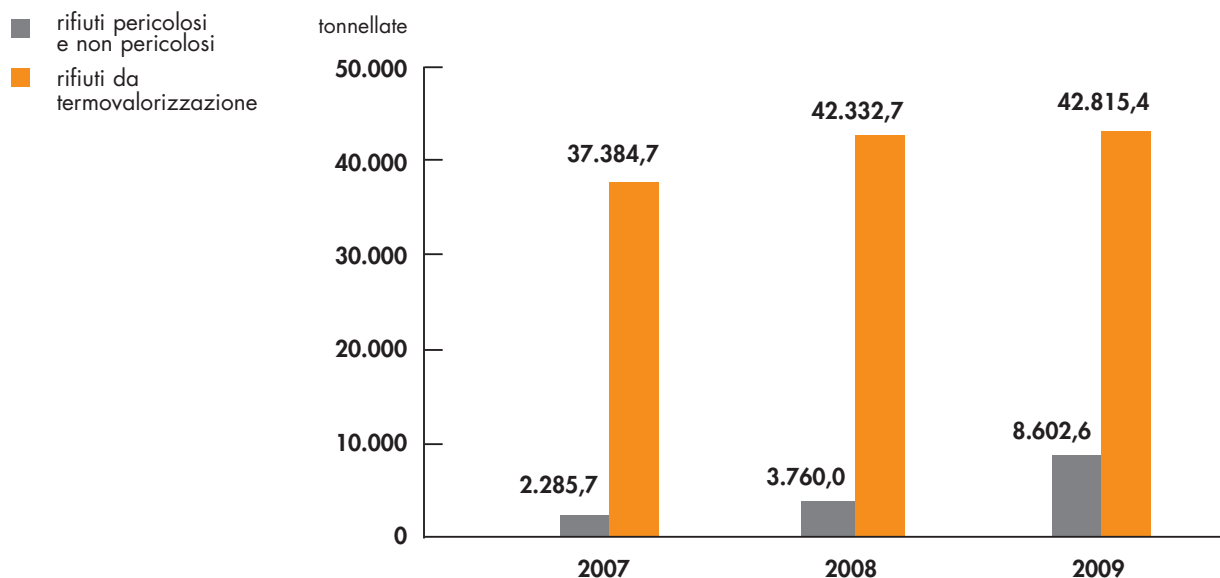
I rifiuti del Gruppo Acea

La produzione dei rifiuti del Gruppo viene descritta distinguendo l'area energia e l'area idrica, così come indicato nel *Bilancio ambientale* (pagg. 16-18). Tale distinzione si ritiene fondamentale poiché le due aree rappresentano business molto differenti, sia dal punto di vista gestionale sia regolatorio, e, di conseguenza, anche rispetto alla produzione di rifiuti.

Nell'**area energia**¹²⁸ concorrono al totale dei **rifiuti prodotti** le quantità derivanti dalle attività di **distribuzione** di energia elettrica e di **produzione** di energia (da parte di AceaElectrabel Produzione e, dal 2008, di Tirreno Power), pari a **8.602 tonnellate** (di cui circa 937 t di "rifiuti pericolosi", pari a circa l'11%) e i rifiuti derivati dalle attività di **termovalorizzazione** (sostanzialmente **ceneri e scorie**), pari a **42.815 tonnellate** (di cui 12.271 t di "rifiuti pericolosi", circa il 29%) (vedi grafico n. 45).

¹²⁸ Il totale dei rifiuti area energia include anche il 50% di quelli prodotti dalla holding (pari a circa 29 tonnellate, di cui circa 5 classificati come "rifiuti pericolosi").

Grafico n. 45 – PRODUZIONE RIFIUTI DEL GRUPPO PER L'AREA ENERGIA (2007-2009)

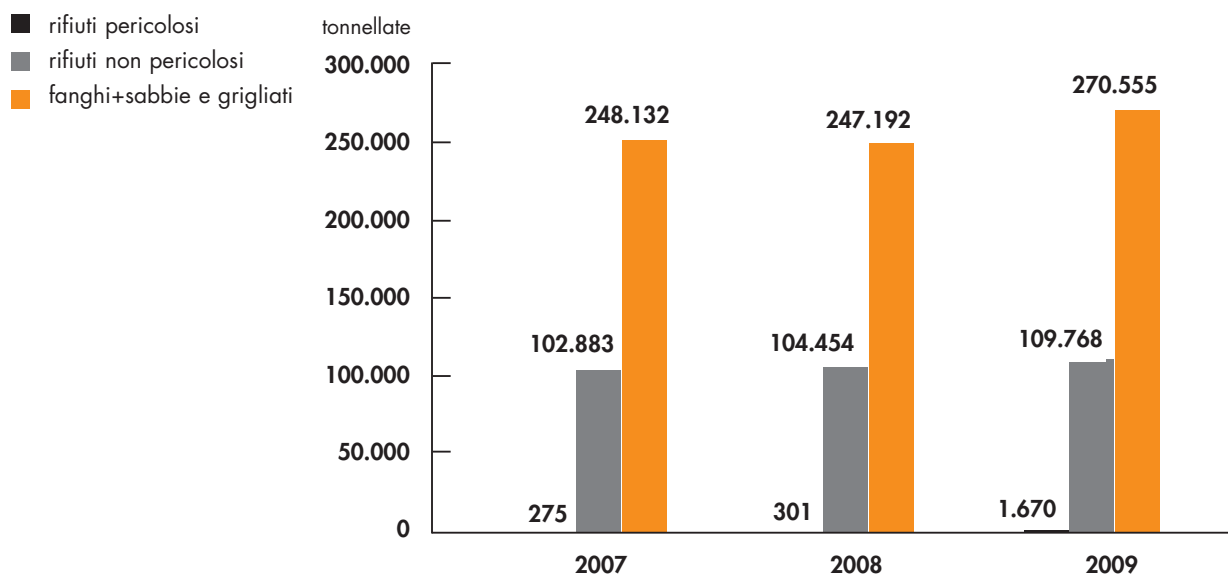


NB: il dato "rifiuti pericolosi e non pericolosi" include i valori imputabili ad Acea secondo la quota di partecipazione societaria (100% di Distribuzione, 100% Gruppo A.R.I.A., 30% di AceaElectrabel Produzione e 15% di Tirreno Power). Nel 2007 Tirreno Power non era inclusa nel perimetro di consolidamento.

Nell'area idrica¹²⁹, in cui vengono incluse le principali società idriche del Gruppo, i rifiuti prodotti nel 2009 sono stati pari a **111.438 tonnellate** (di cui 1.670 t di "rifiuti pericolosi", l'1,5%) e sono rappresentati in gran parte da inerti, pericolosi e non.

Vanno considerati a parte i **rifiuti provenienti dalle attività di depurazione** delle acque reflue, che nel 2009 sono pari a circa **253.789 tonnellate di fanghi** (il 56% prodotti dalla sola Acea Ato 2) e **16.766 tonnellate di sabbia e grigliati** (di cui il 58% prodotti da Acea Ato 2). Per ulteriori dettagli si veda il *Bilancio ambientale* in allegato.

Grafico n. 46 – PRODUZIONE RIFIUTI DEL GRUPPO PER L'AREA IDRICA (2007-2009)



¹²⁹ Il totale dei rifiuti area idrica include, oltre a tutte le società idriche del perimetro di rendicontazione: Acea Ato 2, Acea Ato 5, Gori, Acque, Pubblica, Acquedotto del Fiora, anche il 50% di quelli prodotti dalla Holding (pari a circa 29 tonnellate, di cui 5 classificate come "rifiuti pericolosi").

Per lo smaltimento dei rifiuti Acea si avvale di società esterne specializzate e autorizzate.

Alcune società raggiungono **percentuali elevate di rifiuti recuperati**: Acea Distribuzione recupera il 43% dei rifiuti totali (526 t su circa 1.222 t), Acea Ato 2 il 23% (664 t su 2.913 t), Acea Electrabel Produzione manda a recupero circa il 16% dei rifiuti prodotti (538 t su 3.281 t) e in particolare l'88% di quelli pericolosi (474 t su 539 t).

La centrale Vado Ligure, di Tirreno Power, manda a recupero presso cementifici il 100% delle ceneri prodotte (leggere e pesanti) e il gesso. Di tutti gli altri rifiuti prodotti, Tirreno Power riesce ad inviarne a recupero circa l'83% (24.484 t su 29.647 t)¹³⁰.

Inoltre, dal 2008, negli uffici sede centrale di Roma viene effettuata la **raccolta differenziata**, anche grazie alla collaborazione e all'impegno quotidiano di tutti i dipendenti. Nel 2009 tra scarti di carta, cartone e plastiche sono stati raccolti **circa 36.160 kg** dalle ditte autorizzate e avviati al riciclo.

WWW.CENTENARIO.ACEA.IT



**DOVE UN GIORNO DI SOLE
PUÒ DARTI LA CARICA
C'È LA NOSTRA ENERGIA.**

DAL 1909 ACEA E LA CITTÀ DI ROMA FANNO PARTE DI UN'UNICA STORIA. UNA STORIA FATTA DI PASSIONE, INNOVAZIONE E RISPETTO PER L'AMBIENTE E LE PERSONE. UNA STORIA DI ENERGIE CONDIVISE INSIEME A TUTTI I ROMANI PER VIVERE AL MEGLIO LO SPLENDORE DELLA NOSTRA CITTÀ.

2009
aceea
100 ANNI

ACEA. IL TUO MONDO AL CENTRO DEL NOSTRO.

¹³⁰ Si veda anche la scheda relativa nel fascicolo Schede società Italia-estero.

I controlli sugli impianti di riscaldamento e la mobilità

Acea contribuisce a tenere sotto controllo il livello di emissioni nell'aria urbana sia tramite l'attività di accertamento sugli impianti di riscaldamento ad uso civile, svolta per conto del Comune di Roma, sia con l'utilizzazione di un parco auto aziendale adeguato.

Sanacaldaia e Caldaie sicure

Acea Reti e Servizi Energetici SpA svolge, per conto del Comune di Roma, accertamenti e ispezioni sugli impianti di riscaldamento ad uso civile, per verificare l'osservanza delle norme relative al contenimento dei consumi di energia. Secondo la normativa vigente¹³¹, infatti, i comuni con più di quarantamila abitanti sono tenuti ad accertare, nel proprio territorio, l'effettivo stato di manutenzione e di esercizio degli impianti termici.

I programmi di controllo sono denominati Sanacaldaia e Caldaie Sicure: il primo riguarda gli impianti termici centralizzati con potenza superiore a 35 kW, ad uso riscaldamento; il secondo concerne gli impianti termici individuali, di potenza inferiore a 35 kW (i cosiddetti impianti "autonomi").

Gli impianti centralizzati sono circa **26.200**, pari a **8.566 MW**, mentre gli impianti termici "autonomi" censiti sul territorio romano sono circa **632.000** con una potenza installata stimata di circa **6.000 MW**.

Considerata l'attuale tendenza a non installare impianti centralizzati nelle nuove costruzioni, il numero e i dati ad essi relativi restano sostanzialmente invariati negli ultimi anni, mentre gli impianti autonomi, pur essendo in crescita, hanno comunque incidenze poco apprezzabili sul totale degli impianti installati viste le piccole potenze in gioco.

Analizzando i combustibili utilizzati ne deriva che:

- 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 dei combustibili degli impianti centralizzati;
- **combustibili diversi** (per lo più biodiesel, gpl, pellet) rappresentano solo l'1% del combustibile degli impianti centralizzati. In particolare il gpl risulta il più utilizzato nelle zone periferiche delle città non servite dalla rete gas.

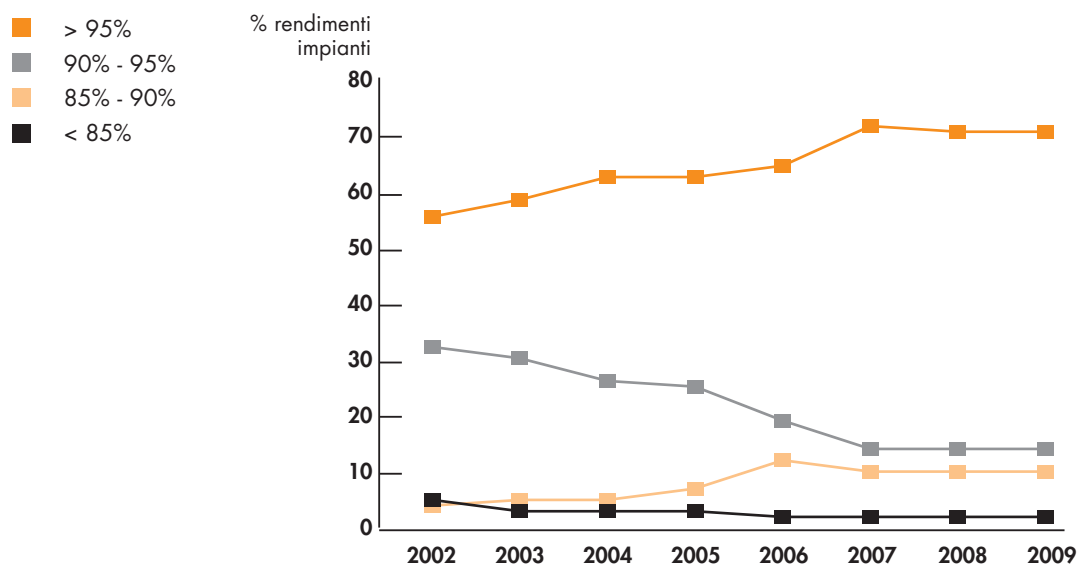
Grafico n. 47 – DISTRIBUZIONE DEI COMBUSTIBILI IN USO A ROMA (2009)



¹³¹ 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).

Il grafico n. 48 mostra il generalizzato miglioramento, tra il 2002 e il 2009, del rendimento medio di combustione registrato nel corso dei controlli sul parco impianti termici centralizzati, dovuto anche alle ripetute campagne di ispezione, e la sostanziale stabilità dei dati dell'ultimo triennio.

Grafico n. 48 – ANDAMENTO RENDIMENTI IMPIANTI CENTRALIZZATI (2002-2009)



La mobilità interna

Il Gruppo è orientato a rinnovare gli autoveicoli aziendali, al fine di ridurre le emissioni¹³² in atmosfera. Negli ultimi anni il parco auto si è attestato a circa 2.450 unità, ma sono aumentate le vetture di ultima generazione (Euro 4), in sostituzione di quelle "più anziane" e, nella stessa prospettiva, altri autoveicoli, ancora circolanti nel 2009, dovrebbero essere alienati e sostituiti nel 2010. Conseguentemente, nel corso del 2009 non si sono registrate variazioni di rilievo, rispetto allo scorso anno, nelle emissioni di ossidi di azoto (NO_x) e del monossido di carbonio (CO), mentre sono lievemente diminuite le emissioni di CO₂ grazie a una leggera contrazione del consumo di combustibili (gasolio e benzina, vedi tabella n. 83).

¹³² Si veda anche il capitolo Emissioni, effluenti e rifiuti, oltre a quanto riportato nel paragrafo Le emissioni da autotrazione e condizionamento del Bilancio ambientale allegato in cd, pag. 19.

Acea sostiene importanti centri di ricerca ed enti di normazione dei settori in cui opera (vedi box dedicato nel capitolo *Istituzioni e impresa*) e ha continuato a sviluppare, tramite le società operative, quali LaboratoRI, Acea Ato 2, Acque, il Gruppo A.R.I.A., Acea Distribuzione, Acea Reti e Servizi Energetici ed altre¹³³, numerosi studi, sperimentazioni e applicazioni di nuove tecnologie o innovazioni di prodotto e di processo, spesso in collaborazione con strutture universitarie.

Nel settore energetico la ricerca è orientata soprattutto all'innovazione 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. Le attività di **recupero perdite idriche** in particolare, sono ogni anno seguite per le ricadute attese dal punto di vista gestionale. Queste vengono svolte, ormai da alcuni anni, sia da Acea Ato 2 in collaborazione con la società LaboratoRI sia da altre società idriche del Gruppo mediante il metodo del "district metering" (vedi box dedicato).

Box – Ricerca perdite idriche nei comuni dell'ATO 2 - Lazio centrale

Anche nel 2009 si è svolta l'attività di individuazione e riparazione delle perdite idriche, con particolare attenzione ai comuni fuori Roma, dove la situazione delle reti richiede maggiori interventi. L'indagine, tramite la metodologia del District Metering, si è concentrata nei comuni di Grottaferrata, Albano, Castel Gandolfo, Castel Madama, Monterotondo, Riano, Fiano Romano, Santa Marinella e Cerveteri. Obiettivi principali dell'iniziativa: la localizzazione delle perdite più significative; la

definizione di un sistema di monitoraggio permanente sia per tenere sotto controllo il livello di perdite dopo le riparazioni sia per individuare eventuali nuove perdite.

Per tutti i comuni studiati è stata ultimata la mappatura della rete e l'inserimento nel GIS ATO2 del tracciato delle condotte e delle caratteristiche dei manufatti, per un totale di circa 550 km di cui è stato ricostruito il tracciato ed inserito nel sistema.

In particolare, le società **LaboratoRI** e **Acea Ato 2** sviluppano, in sinergia, una rilevante attività di ricerca. Le tabelle nn. 90-93 illustrano, in sintesi, le principali iniziative intraprese negli ultimi anni e proseguite nel 2009 in ambito idrico ambientale, suddivise in 4 macroaree: **fonti e acque potabili, depuratori, bacini idrografici e reti fognarie**.

Oltre alle attività di ricerca qui illustrate, la società LaboratoRI supporta altre società del Gruppo: ad esempio, nel 2009 ha avviato la progettazione e il supporto nella gestione dell'impianto di trattamento delle acque di spremitura del pulper per la **società Terni EnA**.

¹³³ Vedi anche il fascicolo Schede Società Italia-estero.

Tabella n. 90 – 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 (2009)	Applicazione di metodologia di bilancio idrico d'acquifero alle fonti di approvvigionamento potabile dell'ATO 2 in attuazione alla metodologia sviluppata e proposta alla Regione Lazio l'anno precedente.
Ricerche idriche (2009)	Valutazione della disponibilità della risorsa idrica (portate prelevabili) con prove di campo finalizzate all'ottimizzazione degli impianti ai pozzi di Val Casale e Gramiccia (Fiano Romano), Matiera (Sacrofano), Fontane Nuove (Sant'Oreste) e Laurentino (Pomezia).
Aree di salvaguardia (2009)	Primo anno di sviluppo del programma biennale per la redazione delle proposte tecniche di aree di salvaguardia dei nuovi pozzi realizzati (Fiano Romano, Marcellina, Grottaferrata, Castelgandolfo, Rocca di Papa), del campo pozzi Doganella e delle sorgenti del Simbrivio.
Processi di disinfezione delle acque destinate al consumo umano (2006-2009)	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.
Trattamenti acque destinate al consumo umano – supporto alla progettazione e all'acquisizione impianti di potabilizzazione (2009)	Studio per individuare idonei processi di trattamento in grado di adeguare la qualità dell'acqua emunta ai nuovi standard di emissione, ai sensi del D. Lgs. n. 31/01 sulla qualità delle acque potabili.
Ottimizzazione, verifiche di funzionalità di processi di trattamento delle acque potabili (2009)	A seguito delle nuove acquisizioni territoriali da parte di Acea Ato 2 viene svolta attività di verifica funzionale degli impianti di trattamento delle acque potabili acquisiti e, di conseguenza, l'ottimizzazione del processo e il monitoraggio del sistema.
Nuova tecnologia di rimozione dell'arsenico e vanadio da acque potabili (2007-2009)	Si è conclusa 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.
Sviluppo di un prototipo di monitoraggio in continuo per la rilevazione di parametri di mineralizzazione delle acque destinate al consumo umano (2009)	Si è acquisito e installato un prototipo per la determinazione in continuo di parametri di mineralizzazione, applicabile in diversi siti "strategici" della città di Roma, per la comunicazione all'utenza delle principali caratteristiche di qualità delle acque destinate al consumo umano.

Tabella n. 91 – PRINCIPALI ATTIVITA' DI RICERCA SUI DEPURATORI

titolo del progetto (anno)	descrizione
Applicazione software CLARIUS per la gestione degli impianti di trattamento acque reflue (2009)	Studio pilota di applicazione del software Clarius quale strumento per un'organica e sistemica raccolta e analisi dati dell'impianto di depurazione di Roma Sud. Scopo del lavoro è stato verificare le potenzialità del software quale strumento di supporto alla gestione e redigere un protocollo applicativo.
Studio pilota SBBGR (2008-2009)	Sperimentazione della tecnologia SBBGR (Sequencing Biological Biofilter Granular Reactor). Nel 2009 si è conclusa la prima fase sperimentale su impianto pilota che ha avuto come obiettivo la verifica delle performance dell'impianto sia in termini di rimozione che di produzione di fanghi.
Classificazione e lavaggio sabbie (2009)	Alla luce delle nuove disposizioni legislative in materia di smaltimento dei fanghi e delle sabbie prodotte dagli impianti di depurazione e a seguito dell'attività sperimentale svolta negli scorsi anni su impianti pilota, è stato redatto un progetto, con analisi tecnico economica, per un impianto centralizzato in grado di trattare vagli e sabbie al fine di un loro riutilizzo.
Studio MBR in piena scala (2009)	Dopo la realizzazione di un impianto MBR nel Bacino Sud è stato avviato uno studio al fine di verificare le prestazioni in scala reale che tale tecnologia può raggiungere, con riferimento alla normativa nazionale, per il riutilizzo delle acque reflue.
Monitoraggio dell'idrogeno solforato (H ₂ S) degli impianti di trattamento reflui (Roma Sud, Est, Nord, Ostia, Co.Bi.S.) (2007-2009)	E' proseguito lo studio di distribuzione spaziale e temporale degli impatti odorigeni nelle aree interne ed esterne ai principali impianti di depurazione. Sono state effettuate campagne di monitoraggio ordinarie, straordinarie e notturne basate sull'applicazione della metodologia di ricerca dell'indicatore odorigeno di qualità dell'aria idrogeno solforato.
Progetto Sicurezza: monitoraggio chimico e biologico aeriformi impianti trattamento reflui (Roma Sud, Est, Nord, Ostia, Co.Bi.S. e 15 impianti minori) (2007-2009)	Lo studio nel 2009 ha previsto la revisione dei DVR (documenti valutazione rischio) biologici e chimici per i grandi impianti di depurazione e l'aggiornamento del rischio biologico per 15 impianti minori. La revisione dei documenti biologici è stata attuata attraverso campagne di monitoraggio stagionali della qualità microbiologica dell'aerosol, mentre per il DVR chimico, sono stati verificati cicli di lavoro e modalità di manipolazione dei chemical utilizzati.

Tabella n. 91 – PRINCIPALI ATTIVITA' DI RICERCA SUI DEPURATORI (segue)

titolo del progetto (anno)	descrizione
Controllo dell'efficienza delle tecnologie di abbattimento degli odori all'impianto di Roma Sud (2007-2009)	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, sono continuate le campagne di monitoraggio, a frequenza pre-stabilita, delle concentrazioni di due parametri indicatori (idrogeno solforato e composti organici volatili) in ingresso e in uscita.

Tabella n. 92 – PRINCIPALI ATTIVITA' DI RICERCA SUI BACINI IDROGRAFICI

titolo del progetto (anno)	descrizione
Cartografia Ambiti di bilancio idrico (2009)	Primo anno di avvio del progetto con prelievi per determinazioni di qualità delle acque rivolte alla delimitazione dei bacini idrogeologici entro i quali ricadono le captazioni, a fini potabili, effettuate da Acea Ato 2.
Fiumi Tevere e Aniene: stato di qualità, rete di monitoraggio chimico fisico online e implementazione ecotossicologica (2007-2009)	E' proseguito lo studio dell'evoluzione temporale delle caratteristiche qualitative dei fiumi Tevere e Aniene con campionamenti puntuali finalizzati alla classificazione annuale (D. Lgs. n. 152/06), analisi dei dati chimico-fisici, biologici e idraulici prodotti dalla rete di monitoraggio in continuo, costituita da 4 centraline di controllo e un sistema di biomonitoraggio per l'osservazione dell'andamento dell'indice di tossicità totale.
Fiume Tevere: definizione di una metodologia di monitoraggio ecosistemi (2008-2009)	Si è conclusa la caratterizzazione quali-quantitativa del tratto extraurbano del fiume Tevere per la definizione di una metodologia di studio multiparametrico e integrato dei sedimenti e delle acque.
Caratterizzazione delle acque del fiume Mignone: evoluzione delle caratteristiche di qualità (2008-2009)	Prosecuzione dello studio di caratterizzazione delle acque del fiume Mignone finalizzato a verificare l'impatto presente lungo il corso d'acqua e le variazioni delle caratteristiche di qualità.
Sviluppo modello valutazione impatti inquinanti sul tratto urbano dei fiumi Tevere e Aniene (2006-2009)	Sviluppo di uno strumento di simulazione integrato, in grado di legare le cause d'inquinamento agli effetti misurati o attesi sul sistema dei corpi idrici ricettori, con l'utilizzazione del software SIMPOL3 sviluppato in Inghilterra dal Water Research centre (WRc plc). SIMPOL3 è un modello di tipo probabilistico, dove tutte le variabili in gioco vengono considerate come variabili casuali con assegnate leggi di distribuzione della probabilità. Tra le attività del 2009 si segnala il completamento del modello relativamente al Bacino idrografico del fiume Aniene, per il tratto Tivoli e la confluenza con il fiume Tevere, e la schematizzazione per il Bacino idrografico del fiume Tevere, nel tratto dalla diga di Castel Giubileo a Mezzocammino.

Tabella n. 93 – PRINCIPALI ATTIVITA' DI RICERCA SULLE RETI FOGNARIE

titolo del progetto (anno)	descrizione
Modello Drenaggio Urbano per i Bacini Fognari Roma Nord e Roma Est (2004-2009)	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 e la frequenza di funzionamento degli scaricatori di piena rispetto alla serie storica. La versione 2009 del modello per il Bacino Roma Nord copre un'area di 154 km ² , con una rete fognaria che si sviluppa per 106 km circa e include 74 pompe sommerse e 10 coclee; per il Bacino Roma Est copre un'area di 148 km ² , con una rete fognaria che si sviluppa per 45 km circa e include 5 pompe sommerse e 4 coclee.
Modello Afflussi/Deflussi per l'intero Bacino fognario Roma Sud (2006-2009)	Obiettivo del progetto è 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 2009 sono state eseguite: la digitalizzazione di profili e planimetrie dei collettori principali; la schematizzazione dei manufatti idraulici rilevati nel 2008; l'inserimento dei dati aggiornati del censimento della popolazione, per una stima delle portate nere attese; la ricostruzione delle caratteristiche dei bacini drenati (urbanizzati e non); il monitoraggio quali-quantitativo per la caratterizzazione delle portate in ingresso al depuratore Roma Sud; le elaborazioni dei dati di pioggia per gli eventi registrati.

n. 20 – Servizio di illuminazione pubblica: principali indicatori di soddisfazione su aspetti specifici (2009)	72	n. 52 – Dipendenti Acea: livello di istruzione (2007-2009)	117
n. 21 – Principali interventi per gestione e sviluppo di reti e cabine elettriche (2009)	74	n. 53 – Le donne in Acea (2007-2009)	119
n. 22 – Livelli “specifici” di qualità commerciale e performance di Acea Distribuzione (2008-2009)	76	n. 54 – Dipendenti Acea: ore lavorate (2007-2009)	120
n. 23 – Indennizzi automatici ai clienti per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità (2009)	76	n. 55 – Dipendenti Acea: giorni di assenza (2007-2009)	120
n. 24 – Livelli “specifici” di qualità commerciale: tempestività comunicazione dati tecnici dal Distributore al Venditore (luglio-dicembre 2009)	77	n. 56 – Retribuzioni medie lorde per qualifica (2007-2009)	124
n. 25 – Livelli “specifici” di qualità commerciale e performance di AceaElectrabel Elettricità (luglio-dicembre 2009)	78	n. 57 – Retribuzioni medie lorde totali (2007-2009)	124
n. 26 – Livelli “generali” di qualità commerciale e performance di Acea Distribuzione (2008-2009)	78	n. 58 – Rendimento dei comparti Pegaso e del TFR al 31.12.2009	125
n. 27 – Livelli “generali” di qualità commerciale e performance di AceaElectrabel Elettricità (luglio-dicembre 2009)	79	n. 59 – I corsi e i costi della formazione (2008-2009)	128
n. 28 – Indicatori di continuità del servizio elettrico per cliente BT: durata interruzioni e percentuali di miglioramento (2007-2009)	80	n. 60 – I soci che hanno usufruito del servizio del CRA (2007-2009)	130
n. 29 – Indicatori di continuità del servizio elettrico per cliente BT: n. medio interruzioni e percentuali di miglioramento (2007-2009)	80	n. 61 – Utile distribuito agli azionisti del Gruppo (2008-2009)	132
n. 30 – Clienti MT e AT: interruzioni e indennizzi (2008-2009)	81	n. 62 – Variazione del valore del titolo: confronto con i comparables (2009/2008)	133
n. 31 – I numeri dell’illuminazione pubblica a Roma (2009)		n. 63 – Rating 2009	133
n. 32 – Principali interventi di illuminazione pubblica funzionale sui punti luce (2009)	82	n. 64 – Webranking Italia Top 100: Acea in classifica (2007-2009)	134
n. 33 – Riparazione e manutenzione programmata e straordinaria di illuminazione pubblica (2009)	83	n. 65 – Indicatori GRI-G3 ambientali	146
n. 34 – Ripristino guasti illuminazione pubblica: penali, standard e prestazioni Acea (2008-2009)	84	n. 66 – Spese ambientali (2009)	154
n. 35 – Principali interventi di illuminazione artistico monumentale (2009)	85	n. 67 – Energia prodotta suddivisa per fonte energetica primaria (2007-2009)	156
n. 36 – Principali interventi su sistema acquedottistico, impianti di depurazione, reti e controlli acque nell’ATO 2-Lazio centrale (2009)	87	n. 68 – Fonti primarie utilizzate per la generazione di energia elettrica/termica (2007-2009)	157
n. 37 – Numero, tipologia e durata interruzioni dell’erogazione dell’acqua (2007-2009)	87	n. 69 – Le centrali elettriche di AceaElectrabel Produzione	157
n. 38 – Tariffe idriche medie applicate dalle società del Gruppo Acea (2009)	91	n. 70 – Le centrali elettriche di Tirreno Power	158
n. 39 – I principali indicatori di performance dei numeri verdi Acea (2009)	94	n. 71 – Capacità installata del gruppo suddivisa per fonte energetica (2007-2009)	158
n. 40 – Performance sportelli sede centrale (2007-2009)	95	n. 72 – Indici di disponibilità degli impianti di AceaElectrabel Produzione (2009)	158
n. 41 – Costi Acea di approvvigionamento energetico per il mercato elettrico (2007-2009)	104	n. 73 – Rendimenti medi delle Centrali di AceaElectrabel Produzione (2009)	159
n. 42 – Top ten dei fornitori di beni e servizi del Gruppo e incidenza sul totale (2009)	108	n. 74 – Indici di disponibilità degli impianti di Tirreno Power (2009)	159
n. 43 – Evoluzione dei dipendenti del Gruppo per macroaree (2007-2009)	113	n. 75 – Rendimenti medi per fonte energetica delle Centrali di Tirreno Power (2009)	160
n. 44 – Localizzazione geografica dipendenti (2009)	113	n. 76 – Km di linee di distribuzione aeree e interrato al 31.12.2009	160
n. 45 – Dipendenti Acea: composizione del personale (2007-2009)	114	n. 77 – Obiettivi di risparmio assegnati ad Acea Distribuzione e obiettivi raggiunti (2006-2009)	163
n. 46 – Dipendenti Acea: personale in ingresso e in uscita (2007-2009)	115	n. 78 – Progetti di impianti di cogenerazione/trigenerazione (2009-2010)	163
n. 47 – Durata media rapporto di lavoro del personale in uscita dalle società della filiera energetica (2009)	115	n. 79 – Le sorgenti sotto tutela	166
n. 48 – Dipendenti Acea: tipologia contrattuale (2007-2009)	116	n. 80 – Determinazioni analitiche su acque potabili - rete storica di Roma (2007-2009)	167
n. 49 – Tassi di turnover, ingresso e uscita (2007-2009)	116	n. 81 – Determinazioni analitiche effettuate complessivamente nell’ATO 2-Lazio centrale (2007-2009)	167
n. 50 – Dipendenti Acea: età media del personale (2007-2009)	116	n. 82 – Caratteristiche chimiche e microbiologiche medie dell’acqua distribuita a Roma e parametri D. Lgs. n. 31/01 (2009)	168
n. 51 – Dipendenti Acea: anzianità media del personale (2007-2009)	116	n. 83 – Consumi autoparco Acea (2007-2009)	172
		n. 84 – Energia diretta (99% gas naturale) utilizzata dal Gruppo Acea (2007-2009)	172
		n. 85 – Energia elettrica indiretta utilizzata dal Gruppo Acea (2007-2009)	173
		n. 86 – Consumi idrici del Gruppo Acea (2007-2009)	174
		n. 87 – Parametri in uscita dei depuratori principali gestiti da Acea Ato 2 - Comune di Roma (2009)	174
		n. 88 – Le emissioni totali (2007-2009)	175
		n. 89 – Quote di emissione CO ₂ da PNA ed emissioni effettive per centrale (2008-2009)	176
		n. 90 – Principali attività di ricerca su fonti e acque potabili	182
		n. 91 – Principali attività di ricerca sui depuratori	182
		n. 92 – Principali attività di ricerca sui bacini idrografici	183
		n. 93 – Principali attività di ricerca sulle reti fognarie	183

Acea
Bilancio di Sostenibilità 2009

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
Union Printing

su carta Symbol Freelife Fedrigoni
patinata ecologica



finito di stampare
ottobre 2010

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

